Reportes de atención a usuarios

En este documento se presenta de forma detallada los reportes que han sido atendidos para los usuarios de la red CUDI por el NOC correspondiente al mes de Agosto del 2010. Tabla 1.1.

No. Reporte NOC-CUDI	Fecha de apertura	Hora de apertura	Fecha de cierre	Hora de cierre	Tiempo de atención en horas en	Tiempo de atención	Tiempo de atención	Asunto	No. Reporte NOC-	Descripción	Mant.	Falla de hardware	Falla de enlace			Falla de sotware	Config. de hardware	Seg.	y Adm. CUDI	Otros
													Backbone	Cliente	Tiempo de atención aprox. en					
849	02-08-10	04:10:04 p.m.	02-08-10	04:11:45 p.m.	00:01:41			Apoyo a AXTEL para conexión con la UPN		Se le dió apoyo a personal de axtel para hacer pruebas de ruteo con la UPN, así como de apoyo en la configuración para la misma. ya se conoce la red de la UPN pero no pasan paquetes con datagramas de 1500, por lo que Axtel seguirá revisando configuración de parte del cliente. En cuanto tengan esa parte resuelta nos contactarán para hacer pruebas de VC.										1
850	02-08-10	07:25:36 p.m.	04-08-10	04:53:08 p.m.		2	48	Falla tarjeta ATM router Axtel Enlace Axtel-Telmex Monterrey		Se tuvo audiconferencia con gente de axtel Emilio y Rolando, se logró lo siguiente: - Ubicar el router Monterrey-Axtel, el equipo se encuentra en el CIC Apodaca, en la posición 13.14 con etiqueta CUDI. - Se les pidio que revisaran el slot 2/0 del router y verificaran alarmas, Ricardo en sitio comentó que son 4 puertos los que llegan en fibra y que observa el led de Alarm parpadeando, así como las fibras 1,2 y 3 en ambar, así como el led de Faild. - Se les pidió el apoyo para reiniciar (sacar e insertar nuevamente) la tarjeta de ATM 4xoc3 STM ATM a partir de las 20:00 hrs, por lo que pidieron que se les marque al teléfono 01 800 021 2662 con el # de ticket 588150 - 020810. Se realizó exitosamente el recateó de la tarjeta en el router Axtel-Monterrey , deje aun abierto el ticket con axtel para darlecontinuidad hasta el día de mañana, con el fin de cerciorarnos que no vuelva a fallar la tarjeta y así	1									

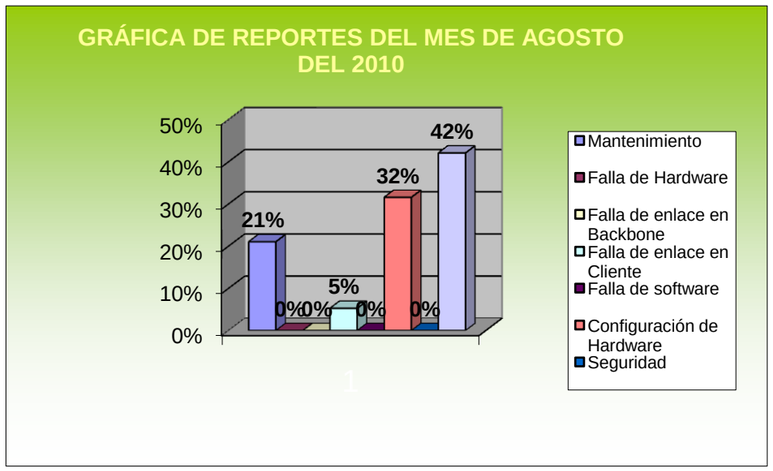
851	04-08-10	12:52:12 p.m.	19-08-10	12:01:20 p.m.		15	360	BUAP sin anuncio de redes		Carlos González del CNIN,Ensenada nos reporta no alcanzar la página de la BUAP por i2, por lo que se reviso y se encontró que la sesión bgp hacia la BUAP está bien pero no están anunciando ninguna red. 200.23.60.70 4 3141 278472 2681741 7082311 0 0 4d16h 0 Se trató de localizar a Carlos Sánchez de la BUAP pero no contestan el teléfono, al										1
852	04-08-10	07:39:22 p.m.	ABIERTO					Conexiòn CUDI-RNIBA		Se han tenido varios intentos para tratar de realizar la conexión entre las redes de CUDI y NIBA con el router 7200 ubicado en CFE taxqueña, no se pudo concretar dicha conexión por parte del personal del CFE a cargo del Ing. Luis Martin por la circunstancia que se tiene que firmar un acuerdo con Axtel para										1
853	10-08-10	03:50:14 p.m.	31-08-10	02:45:37 p.m.		21	504	Conexiòn BUAP-ABILENE		Se nos reporto que no se pueden llegar a algunas páginas por parte de la BUAP por Internet 2 ya que abilene esta filtrando su red, ya se levanto el reporte con Abilene el ticket 16178 y se realizaron pruebas. El noc de Internet2 comenta que ellos no tienen filtros para la red de la BUAP y que el problema lo ven en el siguiente salto que es Geant, por lo que se le manda correo al noc de Geant. Se abre otro										1
854	11-08-10	06:47:14 p.m.	ABIERTO					Fallo en apertura de paginas para CIMMYT		Se nos notifico que la CIMMYT no puede accesar a algunas paginas y las pruebas de trace se quedan en NLR, se pidio apoyo para que ellos abrieran filtros. Seguimos en espera de su respuesta.										1
855	11-08-10	11:30:50 p.m.	12-08-10	11:14:32 a.m.		1	24	Mantenimiento en Central Nextengo TELMEX		Se llevó a cabo el mantenimiento programado por UNINET para el día de hoy 11/08/10 para realizar cambios de tierra en la central Nextengo, el cual no afectó a los equipos BPX y Router 7200 mismos que tenemos en dichas instalaciones. Por lo cual se están monitoreando los equipos. Se guardó respaldo.	1									

856	13-08-10	02:25:53 p.m.	16-08-10	12:19:02 p.m.		3	72	Tendido y pruebas en fibra para enlace UNAM - San Antonio por BESTEL		Se cambió un conector en el equipo de Bestel, local de Arquitectura. -En el local de zona cultural se tendió la fibra que faltaba del patch panel de bestel al equipo de UNAM cisco 7606 -s Telecom10. Se llevó a cabo la prueba RFC2544 con el equipo metroscope y estás salieron limpias y sin errores. El informe de las pruebas se mandará por e-mail a Salvador Cárdenas.									1
857	17-08-10	12:55:13 p.m.	19-08-10	12:38:38 p.m.		2	48	UAL fuera de srvicio i2		Carlos Rojas de la UAL nos contactó para verificar el estado de su enlace de i2. Se verificó y se encontró que la sesión BGP se encuentra en ACTIVE, se revisó la interfaz serial y se encontró down down. Se levantó reporte con Axtel pero no encontraban el ID con el que contamos: INAF000157118 Finalmente Axtel encontró un nuevo circuito para este E3 de i2 de la UAL, la nueva refrencia o ID es: INAG000052674 Se nos asignó el reporte #590242-170810 Se limpiaron contadores de la interfaz de la UAL, se cambió la descripción para corregir el identificador del enlace que hoy nos proporcionó Axtel. I2_mtymnl(config-if)#description U.LAGUNA; INAG000052674 E3; 170810; SC El enlace ya se reestableció y									1
858	18-08-10	11:42:31 a.m.	31-08-10	02:42:12 p.m.		13	312	Pruebas de conectividad con la Universidad Panamericana		Se realizaron pruebas con personal de Axtel y de la Universidad Panamericana y se encontró que no está siendo anunciada la red por i2, ya se había tenido este problema con anterioridad y se había resuelto. Resolverán la parte entre Axtel y el cliente y posteriormente se comunican con nosotros						1			

859	18-08-10	01:38:26 p.m.	19-08-10	11:53:06 a.m.		1	24	Cambios de configuración para la BUAP		Carlos Sánchez y Javier mendieta de la BUAP solicitaron hacer cambios temporales en el anuncio de su red por i2. Roter MX-Axtel Antes: ip prefix-list BUAP_IN seq 5 permit 148.228.0.0/16 le 32 Ahora: ip prefix-list BUAP_IN seq 10 permit 148.228.1.0/24 ip prefix-list BUAP_IN seq 15 permit 148.228.97.0/24 ip prefix-list BUAP_IN seq 20 permit 148.228.102.0/24 La salida no se modifica porque a parte de ser temporal, se tiene el filtro existente para toda la /16							1			
860	13-08-10	09:44:49 p.m.	12-08-10	09:45:23 p.m.	00:00:34			Apertura de filtro para Instituto Tecnológico Superior de Poza Rica		Se realizó la apertura del filtro para la red del ITS Poza Rica a través de uninet. -En MX I2-7204-NXT.MX(config)#ip prefix-list UNINET_IN seq 620 permit 187.157.139.80/28 -En Tijuana y Juarez PIOPICO_7200.TIJ(config)#ip prefix-list CUDI_OUT seq 1320 permit 187.157.139.80/28 GwJuarez(config)#ip prefix-list CUDI_OUT seq 1320 permit 187.157.139.80/28							1			
861	18-08-10	04:43:25 p.m.	18-08-10	05:13:51 p.m.	00:30:26			apertura de filtros CIATEJ		Se abrieron los filtros para la red 200.33.65/24 solicitada por el Centro de Investigacion y Asistencia en Tecnologia y Diseño del Estado de Jalisco, A. C.							1			
862	24-08-10	10:50:05 a.m.	31-08-10	02:39:51 p.m.		7	168	Perdida de conexión hacia USA y CLARA del lado de		Se había perdido la conexión con el switch de Bestel en el lado de Tijuana. El switch dañado se reemplazó y ahora las sesiones ya se encuentran funcionando de manera correcta.	1									
863	19-08-10	03:44:49 a.m.	18-08-10	03:45:23 a.m.	00:00:34			Apoyo a Personal de BESTEL para instalación de fibra entre UNAM y San Antonio Texas		Se le proporcionó apoyo a la gente de Bestel para abrir los locales de Zona Cultural y Arquitectura por parte del NOC de CUDI, el apoyo se realizó los días 22,23,26 y 27 de Julio 2010. La fibra ya quedó instalada en los Patch de Bestel, falta la instalación del Patch hacia el telecom 10 del lado de ZC.										1

864	24-08-10	02:24:32 p.m.	31-08-10	02:24:41 p.m.		7	168	Enlace intermitente hacia CONACyT		Se tienen pérdidas de paquetes hacia la conexión con Conacyt (200.23.60.90) por lo que se levantó reporte con Axtel, # 591244-240810 Se estuvo buscando a alguien de CONACYT para que nos apoyara a seguir haciendo pruebas con Axtel pero al parecer ellos ya cerraron el reporte con el ISP. Siguen con				1	168					
865	18-08-10	02:44:49 a.m.	17-08-10	02:45:23 a.m.	00:00:34			apertura de filtros UNIVERSIDAD AUTONOMA DE AGUASCALIENTES		Se Abrieron filtros para la UNIVERSIDAD AUTONOMA DE AGUASCALIENTES solo se agrego la red 148.211.192.0/18 por que se se tenia abierto el filtrode las otras dos: ip prefix-list AXTEL_IN seq 95 permit 148.211.4.0/24 ip prefix-list AXTEL_IN seq 100 permit 148.211.128.0/18 ip prefix-list AXTEL_IN seq 260 permit 148.211.192.0/18							1			
866	25-08-10	03:43:46 p.m.	24-08-10	04:35:27 p.m.	00:51:41			Instalación de tarjeta Gigabit en T10		Se instaló la trajeta gigabit en el telecom 10 pero no la ha reconocido, se tiene contemplado reiniciar el router a las 20:00 hrs para ver si asi reconoce la tarjeta. No se reconoció y se está buscando la pronta solución.	1									
867	27-08-10	01:49:20 p.m.	27-08-10	01:49:58 p.m.	00:00:38			Apertura de filtros para la UNIVERSIDAD DEL CARIBE vía AXTEL		Se permitieron los filtros para la red 189.210.91.128/28 perteneciente a la Universidad del caribe.							1			

Tabla 1.1



	4	0	0	1		0	6	0		8
SUMA TOTAL	19									
PORCENTAJE	21%	0%	0%	5%		0%	32%	0%		42%