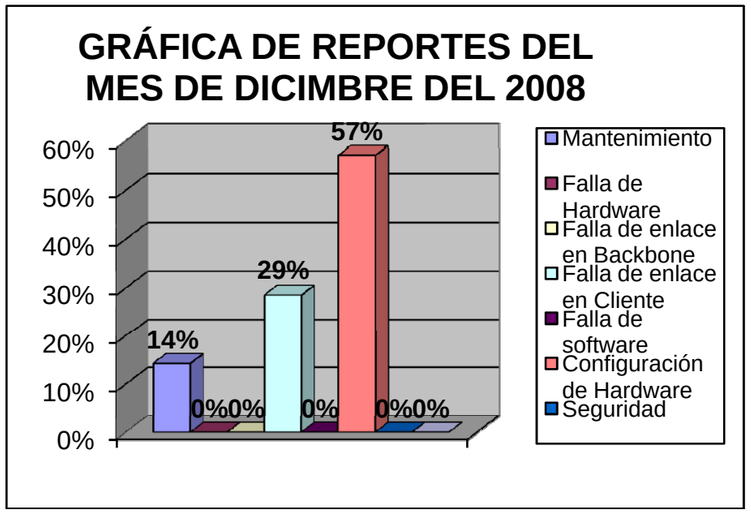
Reportes de atención a usuarios

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 Diciembre del 2008. 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 caso de resolverse en 1 día	Tiempo de atención total en días	Tiempo de atención en horas en caso de resolverse en más de 1 día	Asunto	No. Reporte NOC- ISP`s	Descripción	Mto	Falla de hardware	Falla de enlace			Falla de sotware	Config. de hardware	Seguridad	CDR y Administración CUDI	Otros
													Backbone	Cliente	Tiempo de atención aprox. en horas					
572	02-12-08	08:10:08 p.m.	04-12-08	02:00:36 p.m.		2	48	Pruebas a CIDE		El CIDE esta realizando pruebas de activación. Se apoyo realizado pruebas de conectividad (ping, Traceroute, verificacion en tablas de enrutamiento) y de verificación de que el servicio de la pagina web del CIDE esta disponible en I2. El enlace esta funcionando correcto ya que se recibe el anuncio en lared de CUDI y se propaga a todos los miembros del CUDI. El unico comportamiento extraño es que el server contesta con su IP 200.10.244.3 pero no termina la traza pero la pagina que contiene se visualiza sin problemas.							1			
573	04-12-08	05:23:29 p.m.	09-12-08	02:59:04 p.m.		5	120	Enlace UANL fuera de servicio		El enlace se encuentra fuera de servicio lo reporta Humberto Orozco de la UANL. Se reportó con Telmex, el reporte es 1112579; nos indican la nueva referencia del enlace en lugar del grupo de E1s se cambió por referencia de E3 d34-0509-0002. Se revizó el enlace con la gente de telmex y se encontró que existía un conector dañado en un equipo NEC dond ese entrega la tributaria, se cambio el conector y la conectividad se restablecó. El enlace ya funciona correctamente.				1	120					
574	08-12-08	02:04:36 a.m.	16-12-08	12:43:37 a.m.		8	192	Cambio de AS de UNINET 65002 --> 8151		Se informó por parte de Hugo Zamora de reduno que se llevaria a cabo el cambio del AS de un privado (65002) al valido de UNINET (8151), para el dia 7 de diciembre a las 23:00 hrs. Se estuvo a la espera de que se comunicaran para hacer el cambio de AS, lo cual no ha sucedió. Se acordó que hans le envie un correo a Hugo Zamora para conocer el resultado del mantenimiento.							1			
575	08-12-08	03:33:36 p.m.	09-12-08	10:44:04 a.m.		1	24	Enlace de la UANL fuera de servicio		Se continúa con el problema de la UANL, se volvieron a hacer pruebas con Carlos Lori de la universidad y se encontró que al hacer prueba de loop desde sus coaxiales (que se conectan directo a su router)hacia nosotros se encontraron pérdidas del 100%. Se había probado loop de la acometida de Telmex hacia nosotros y no se encontró problema alguno, es por eso que se cree que el problema exista en el cableado entre la acometida de telmex y las puntas finales del cliente. Se abrió reporte con el CAS # 1116455 El día de ayer se corrigió el problema, se encontró que había un problema dentro de la UANL, en un equipo NEC de Telmex. Se cambió un conector. El enlace está funcionando de manera correcta y se cierra el reporte.				1	24		1			

576	11-12-08	12:04:45 p.m.	11-12-08	12:05:08 p.m.	00:00:23			Configuración MSDP faltante para la UDG		Se recibió correo de Harold de la UDG en donde indica que su sesión msdp está down. Se verificó y por alguna razón se encontró que no estaba configurada. Se procedió a configurar lo necesario. -La sesión levantó de manera correcta: TLAQUE_7200.GDL#sh ip msdp summ MSDP Peer Status Summary Peer Address AS State Uptime/ Reset SA Peer Name Downtime Count Count 200.23.60.205 2549 Up 00:13:04 0 0 ?							1			
577	16-12-08	12:37:56 p.m.	16-12-08	12:48:53 p.m.	00:10:57			Instalación de Tarjeta 3x34 en tributaria de Telmex en Zona Cultural		El día de ayer se llevó a cabo la instalación de la tarjeta que recibirá el nuevo enlace E3 para la UNAM, en la tributaria de Telmex (ALCATEL). Cabe señalar que esta tarjeta fue reemplazada ya que se encontraba instalada una tarjeta dañada, esta tarjeta recibe los enlaces de Juriquilla y Morelia de RedUNAM y el E3 sobrante será para el nuevo enlace de la UNAM que se recibirá en Telecom 7, interfaz ATM8/0/0. La tarjeta quedó instalada de manera correcta, solo falta esperar a la gente de cableado para que tiendan el enlace hacia Telecom7.	1									

Tabla 1.1

TOTAL DE REPORTES	1	0	0	2		0	4	0		0
SUMA TOTAL										7
PORCENTAJE	14%	0%	0%	29%		0%	57%	0%		0%