

**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 Febrero 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 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  | Manto | Falla de hardware | Falla de enlace |         |                                    | Falla de software | Config. de hardware | Seg. | CDK y Administración CUDI | Otros |
|----------------------|-------------------|------------------|-----------------|----------------|--|----------------------------------|---|--|-----------------------|--|-------|-------------------|-----------------|---------|------------------------------------|-------------------|---------------------|------|---------------------------|-------|
|                      |                   |                  |                 |                |  |                                  |   |  |                       |  |       |                   | Backbone        | Cliente | Tiempo de atención aprox. en horas |                   |                     |      |                           |       |
| 755                  | 05-02-10          | #####            | 08-02-10        | 08:33:52 p.m.  |  | 3                                | 72  | Apoyo al Instituto tecnológico de Comitán, Chis. |                       | Se comunicó con nosotros el Ing. Tito del ITComitán para apoyarlo, puesto que no tiene administración de su router de i2 y desconoce su direccionamiento ip. Por lo que se le pidió su identificador de enlace para levantar reporte con uninet y puedan apoyarlo, puesto que su conexión está por |       |                   |                 |         |                                    |                   |                     |      |                           | 1     |
| 756                  | 05-02-10          | #####            | 05-02-10        | 04:56:16 p.m.  | 00:04:16   |                                  |   | Apoyo al ITEMS-MTY para pruebas de VC            |                       | Se le apoyó a personal de vc y redes del Tec para probar el por qué sus vc se ven totalmente sin imagen, solo llega audio. Se revisó el tráfico y no se encontraron pérdidas de paquetes considerables   |       |                   |                 |         |                                    |                   |                     |      |                           | 1     |
| 757                  | 10-02-10          | #####            | 05-03-10        | 02:56:35 p.m.  |  | 23                               | 552   | Corte de fibra en Ciudad Juárez                  |                       | Se tuvo un corte de fibra en la conexión hacia Abilene por Juárez, comenta la gente de la UACJ que fue debido a que un camión trozó dicha fibra. Nos apoyaron para canalizar el enlace por otro anillo mientras la fibra dañada es reparada. La conexión   |       |                   | 1               | 552     |                                    |                   |                     |      |                           |       |







