

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 2011. 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	Asunto	No. Reporte NOC- ISP's	Descripción	Mant.	Falla de hardware	Falla de enlace			Falla de software	Config. de hardware	Seguridad	CDR y Administración CUDI	Otros
													Backbone	Cliente	Tiempo de atención aprox. en horas					
929	01-02-11	11:29:17 a.m.	02-02-11	07:26:32 p.m.		1	24	Enlace en Active del IPN		Se le notifico via correo electronica al IPN de que su enlace esta en Active, el enlace esta bien por que si llegamos con ping hacia su punta. Solo la sesión BGP está DOWN. Ya se esta anunciando una red del IPN se deja										1
930	03-02-11	10:52:45 a.m.	04-02-11	05:11:50 p.m.		1	24	Enlace en Down ULSA		Se notificó que el enlace hacia Internet 2 se encuentra down del lado de la ULSA, por nuestra parte se ha realizado pruebas para descartar posibles fallas en los anuncios BGP y conectividad los cuales están estables sin ningún problema, si por su cuenta están realizando cambios dentro de su LAN que haya ocasionado la interrupción del servicio				1	24					
931	04-02-11	20:20:41	08-02-11	05:33:27 p.m.		4	96	Enlace en Down NLR		Nos comenta personal de BESTEL que la falla fue por vandalismo ya que se robaron una caja de empalme de fibra óptica trazando varios hilos. El número de ticket 597 por parte del proveedor, se deja en supervisión el enlace. El enlace se reestableció				1	96					

GRÁFICA DE REPORTES DEL MES DE FEBRERO DEL 2011

