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 Junio 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	Descripción	Mant	Falla de hardware	Falla de enlace			Falla de sotware	Config. de hardware	Seg	CDR y CUDI	Otros
												Backbone	Cliente	Tiempo de atención aprox. en horas					
819	01-06-10	04:57:05 p.m.	01-06-10	05:02:18 p.m.	00:05:13			Apoyo a CONABIO para revisión de antenas	Se le dió apoyo a Miguel Angel Sánchez de CONABIO para dar acceso en las instalaciones de zona cultural. Se logró	1									
820	02-06-10	03:17:31 p.m.	02-06-10	03:25:33 p.m.	00:08:02			Configuraciòn del SSH en T10	Se realizo la configuración del SSH en Telecom 10. Ahora el acceso será:							1			
821	02-06-10	03:53:39 p.m.	02-06-10	04:55:38 p.m.	01:01:59			Intalaciòn de tarjeta SIP-7600 para T10	Se realizo la intalación de la tarjeta SIP 400-7600 en el T10.	1									
822	02-06-10	07:01:31 p.m.	04-06-10	07:38:40 p.m.		2	48	Apertura de filtros REGION_MIXE	Se abrieron los filtros del segmento 187.157.148.240/28, pertenece al							1			
823	03-06-10	01:33:36 p.m.	04-06-10	07:34:59 p.m.	06:01:23			Reiniciar Modem de NIC Mèxico	Se perdio comunicaciòn con los equipos via modem y se solicito por parte de NIC Mèxico reiniciar el modem ubicado en zona cultural. Se volvio a										1
824	03-06-10	08:19:46 p.m.	04-06-10	10:16:41 a.m.		1	24	Pruebas de VC con CECYTEM	Se le dió apoyo a Marlon de CECYTEM para realizar una pruebas de VC ya que tenía problemas con su enlace y resolvieron con UNINET pero necesitaban										1

825	08-06-10	02:33:39 p.m.	22-06-10	03:54:14 p.m.		14	336	Pruebas de conexión para el IT de Matehuala, SLP	Se comunico personal del IT de Matehuala, San Luis Potosí para hacer pruebas de ruteo puesto que no pudieron concretar una VC con Cecila Castañeda de CUDI. Se verificó si se conoce la red en las tablas de ruteo de CUDI pero UNINET aún no nos hace el anuncio de la red. I2-7204-NXT.MX#sh ip route				1	336					
826	08-06-10	04:59:15 p.m.	08-06-10	05:30:12 p.m.	00:30:57			Videoconferencia para la UPSLP	Se realizaron exitosamente pruebas de videoconferencia con la universidad de San Luis Potosí										1
827	09-06-10	02:07:28 p.m.	14-06-10	10:15:58 a.m.		5	120	Pruebas de conexión con SEDENA	Se realizaron pruebas con Erasmo García del Área de VC de la SEDENA, informan usar NAT en su LAN para la red 148.206.255.0 Ellos se conectan a través de la UAM y es otra área la										1

828	09-06-10	02:37:18 p.m.	26-06-10	03:57:47 p.m.		17	408	Pruebas de VC con CECYTEM	Se realizaron pruebas de VC con Marlon de CECYTEM pues les cambiaron la tarjeta que recibe su enlace. Ellos al marcarnos al equipo 132.248.120.221 nos ven y escuchan sin problema pero nosotros al intentar hacer la marcación no es posible establecer la VC. Por lo que se les indicó que pidieran a UNINET										1
829	09-06-10	06:29:44 p.m.	09-06-10	06:45:44 p.m.	00:16:00			INTELMEX videoconferencia	Se realizaron pruebas con INTELMEX de videoconferencia ya que por problemas de firewall en UNINET tenian bloqueadas las aplicaciones para realizar las										1
830	11-06-10	09:35:42 a.m.	14-06-10	08:15:48 p.m.	10:40:06			Mantenimiento en el BPX Monterrey	Se realizó el mantenimiento acordado con personal de Telmex en sitio y de configuraciones UNINET. Se tuvo la audioconferencia con José en sitio y con Raymundo de UNINET. La actividad fue cambiar las				1	10					
831	15-06-10	02:45:59 p.m.	18-06-10	01:55:08 p.m.		3	72	Mantenimiento urgente para el enlace secundario de la UNAM por AXTEL	Se va a intervenir de urgencia una fibra que afecta al enlace secundario de i2 de la UNAM vía AXTEL, por lo que Magno Hernández del NOC-CUI acudió a sitio en ZC junto con personal de Axtel para	1									

832	16-06-10	04:23:30 p.m.	16-06-10	04:28:02 p.m.	00:04:32			Pruebas de conexión con el IT Orizaba	Se comunicó Jorge Luna para hacer pruebas y verificar que su red esté siendo anunciada de manera correcta por i2. Se conoce de manera correcta su red pero se encontraron pérdidas de paquetes al hacer un ping extendido. Por lo que se le sugirió que										1
833	17-06-10	01:17:56 p.m.	17-06-10	01:25:01 p.m.	00:07:05			Apertura de filtros para CICESE vía UNINET	Se permitieron los filtros para recibir la red 158.97.112.0/22 de CICESE por UNINET							1			
834	18-06-10	02:32:20 p.m.	18-06-10	05:46:10 p.m.	03:13:50			Problema de ruta asimétrica hacia REUNA	Azael de la UNAM comenta tener problema de asimetría hacia REUNA. Como se está recibiendo tráfico de CLARA por ENLR, se realizó un filtro por el AS de CLARA en la sesión de ENLR para no permitir el tráfico de CLARA por ENLR y la salida entonces solo sea por CLARA.							1			
835	21-06-10	02:53:25 p.m.	24-06-10	01:19:38 p.m.		3	72	Pruebas con Universidad Autónoma de Guerrero	Se realizaron pruebas de conectividad con la Universidad Autónoma de Guerrero con el Dr. Oscar César Alvarado Avalos, se le notifico que los filtros y el anuncio estan correctos y por										1

836	22-06-10	03:51:48 p.m.	22-06-10	04:15:48 p.m.	00:24:00			Vidoconferencia con el CRODE de Celaya	Se realizo preubas de videoconferencia con el CRODE de Celaya a cargo del ing.ricardo santiago villafuerte, se detecto fallas en aplicaciòn ya que las imagenes se ven pixeleadas pero										1
837	30-06-10	06:57:43 p.m.	02-07-10	04:35:45 p.m.		2	48	Pruebas de videoconferencia para IntelMex	Se realizaron pruebas de videoconferencia multipunto con personal de intelmex, ellos si pueden marcar y llegar a nuestro equipo sin problemas pero nosotros a ellos no. Es por parte de uninet que nos llegue, se										1
TOTAL										3	0	0	2		0	4	0		10
SUMA TOTAL										19									
PORCENTAJE										16%	0%	0%	11%		0%	21%	0%		53%
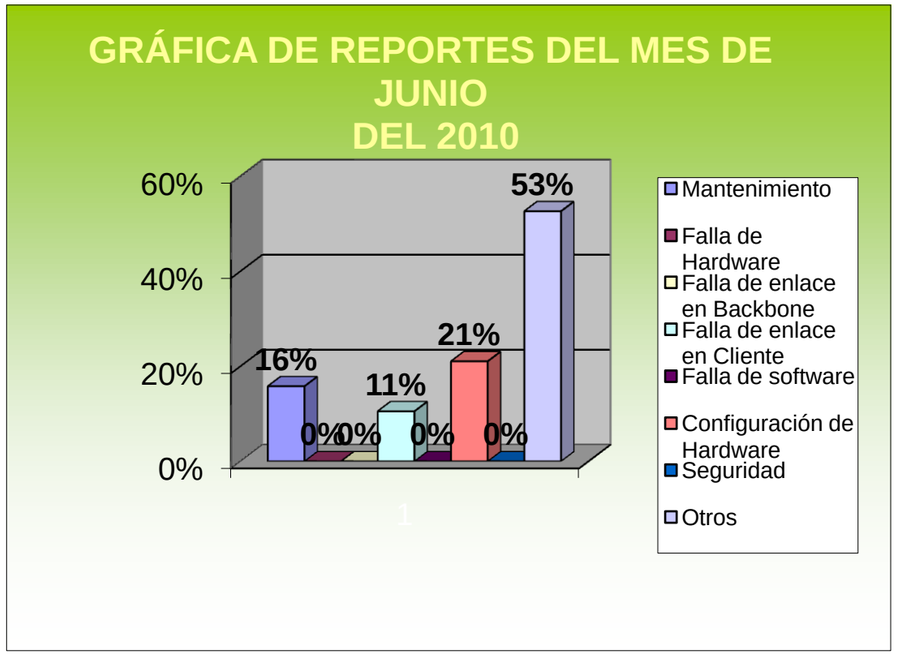
Tabla 1.1