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 Marzo del 2010. Tabla 1.1.

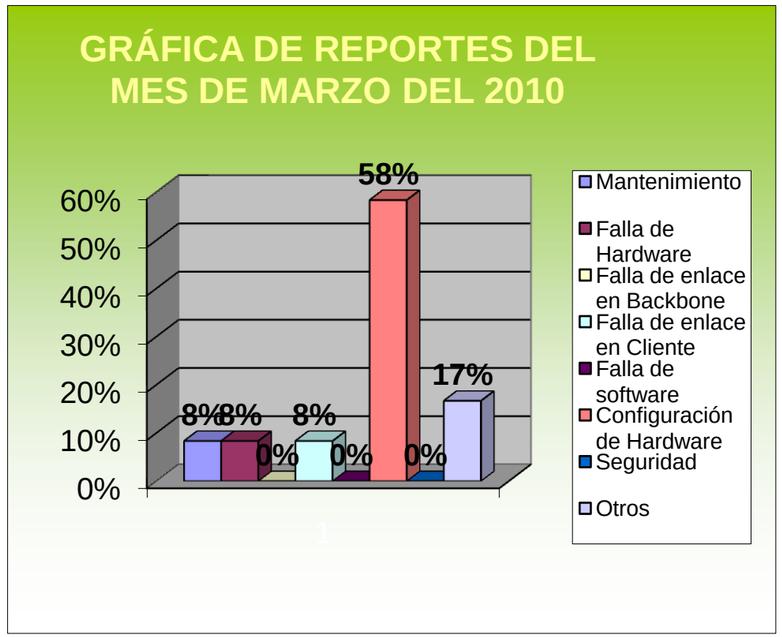
No. Reporte NOC-CUDI	Fecha de apertura	Hora de apertura	Fecha de cierre	Hora de cierre	Tiempo de atención en horas en caso de resolverse en 1 día	Tiempo de atención total en días	Tiempo de atención en horas en caso de resolverse en más de 1 día	Asunto	Descripción	Manto.	Falla de hardware	Falla de enlace			Falla de sotware	Config. de hardware	Seg.	CDR y Admin CUDI	Otros
												Backbone	Cliente	Tiempo de atención aprox. en horas					
772	02-03-10	02:26:16 p.m.	02-03-10	03:35:21 p.m.	01:09:05	0	0	Apertura de filtros para IT ALTIPLANO DE TLAXCALA vía VPN-UNINET	Se realizo apertura de filtros por Internet 2 para la IT Altiplano de Tlaxcala, para las siguientes redes. -En MX ip prefix-list UNINET_IN seq 570 permit 187.157.129.0/28 -En Tijuana y Juarez ip prefix-list CUDI_OUT seq 1225 permit							1			
773	04-03-10	01:50:32 p.m.	04-03-10	02:02:09 p.m.				Descripción de puertos en SWITCHES RED NIBA	Se agregó la descripción a los switches de la red NIBA en Monterrey, CD. Juárez y México MTY - SwMtyRNIBA (10.0.0.3)							1			
774	08-03-10	03:20:59 p.m.	08-03-10	03:52:28 p.m.	00:32:31	0	0	Enlace secundario de la UNAM a CUDI	Se realizo la configuración del enlace secundario de la UNAM hacia CUDI. Por parte de la UNAM en el router Telecom 10, por parte de CUDI en el router MX-AV							1			
775	09-03-10	07:18:50 p.m.	17-03-10	06:54:44 p.m.		8	192	Enlace down en UAEH	Se perdio la conexión de la universidad de Hidalgo con axtel, se pudo contactar a la encargada de red Marisol Rodríguez, la cual levanto un reporte con axtel, posteriormente el enlace se pudo levantar y ha estado estable.				1	192					
776	10-03-10	01:48:15 p.m.	10-03-10	02:39:17 p.m.	00:51:02			Pruebas de ruteo con CONABIO	Se le apoyo a Miguel Ánguel Sánchez de CONABIO puesto que está teniendo problemas para su salida a i2. Se revisó de nuestro lado y todo se encuentra estable, la interfaz está up up, se tiene la estática correcta y		1								

777	10-03-10	02:00:30 p.m.	12-04-10	02:39:00 p.m.		33		Apoyo a la UTCV para conexión a i2	Se le está dando apoyo a la Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz (UTCV) para lograr su sonexión a i2. Están por confirmarnos la forma de conexión que tendrán puesto que están en la disyuntiva de si será a través de la UDLAP o por VPN. Están verificando con su ejecutivo de cuenta, ya que es telmex quien les administra el equipo y no tenemos manera de visualizar su configuración para seguirlos apoyando. En cuanto tenga la información, se nos hará saber.							1			
778	10-03-10	14:10:50 p.m.	05-04-10	15:43:13 p.m.		26	624	Problemas para alcanzar la página del ITESM-MTY	Se tuvieron problemas para poder llegar al sitio www.itesm.mx por i2. El problema persiste y esperaremos a que el ITEMS de una solución.										1
779	12-03-10	11:18:14 a.m.	17-03-10	13:18:20 p.m.		5	120	Mantenimiento correctivo en Telecom10	Se realizo el mantenimiento de la tarjeta del Telecom 10, en un principio el proveedor ing. Rafael Parra de MIGESA creyó que el problema era de software pero ese día no se resolvió el problema, posteriormente se volvió a abrir una ventana de mantenimiento con el fin de cambiar de la tarjeta ya que esta estaba dañada.	1									
780	16-03-10	06:58:50 p.m.	24-03-10			8	192	Apertura de Filtros para Medica Sur	Se solicito apertura de filtros de Medica Sur por parte de personal de red uno, Lic. Jonatan Bañuelos la red 187.141.51.48/28 por nuestra parte el segmento ya está habilitado.							1			
781	17-03-10	17:09:01 p.m.	17-03-10	17:09:01 p.m.				Depuraciòn del telecom 7	Se realizo depuración en el router telecom 7 y se quitaron dependencias en los prefix-list.							1			

782	17-03-10	06:42:35 p.m.	17-03-10	06:42:36 p.m.		0	0	Apertura de Filtros para la UNIVERSIDAD POLITECNICA DE GUANAJUATO	Se abrieron los filtros para la red 148.243.233.0/27 para la UNIVERSIDAD POLITECNICA DE GUANAJUATO pero aun no están anunciando nada, estamos esperando respuesta por si quisieran hacer pruebas con Internet 2. Filtro de Entrada ip prefix-list AXTEL_IN seq 225 permit 148.243.233.0/27 Filtros de Salida ip prefix-list CUDI_OUT							1			
783	25-03-10	08:14:17 p.m.	25-03-10	08:14:18 p.m.				Conectividad con la UJAT	Se realizaron pruebas con la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco con el Ing. Francisco Gonzales, el motivo es que no podía ver otras instituciones por Internet 2 como http://www.cumex.org.mx por lo que se realizaron diversas pruebas de conectividad las cuales mostraban una redundancia entre sus										1

Tabla 1.1

TOTAL DE REPORTES	1	1	0	1		0	7	0		2
SUMA TOTAL	12									
PORCENTAJE	8%	8%	0%	8%		0%	58%	0%		17%


GRÁFICA DE REPORTES DEL MES DE MARZO DEL 2010
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
8%
8%
0%
8%
0%
58%
0%
17%
Mantenimiento
Falla de Hardware
Falla de enlace en Backbone
Falla de enlace en Cliente
Falla de software
Configuración de Hardware
Seguridad
Otros