

**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 Mayo del 2009. 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	Mant.	Falla de hardware	Falla de enlace			Falla de software	Config. de hardware	Seg.	CDR y Adm. CUDI	Otros	
													Backbone	Cliente	Tiempo de atención aprox. en horas						
627	04-05-09	11:50:44 a.m.	04-05-09	03:17:40 p.m.	03:26:56			Intermitencia en Zona Cultural por corte de energía eléctrica		El día de ayer hubo problemas de energía en ZC y se reiniciaron los equipos Telecom7 y Cisco 7204. Se está revisando que todo esté en orden. Todo se										1	
628	06-05-09	02:21:15 p.m.	11-05-09	02:37:10 p.m.		5	120	Continúa intermitencia en el enlace de la UAL		El enlace se ha encontrado intermitente por varios días, se le informó al ejecutivo de cuenta de la UAL y ella abrió un nuevo reporte, siendo este el 524265-040509. Se está localizando a Carlos Rojas de			1	120							
629	18-05-09	01:42:30 p.m.	20-05-09	12:43:32 p.m.		2	48	Apertura de filtro para CONABIO a través de VPN		Se permitió en el router MX el anuncio de la red 200.12.166.0/2					1						
630	19-05-09	06:04:53 p.m.	26-05-09	08:29:00 p.m.		7	168	Reporte con Migesa para problema con tarjeta SPA-2CHT3-CE-ATM		Se estan presentando problemas con la tarjeta SPA-2CHT3-CE-ATM para establecer la conexión con el backbone. Se levanto un reporte con Migesa y nos asignaron el siguiente reporte: 422958. Se le enviaron show tech y haremos la prueba de conectarlo con la tarjeta del T7 o 7604 para ver los errores de la controladora. La gente de MIGESA vino a probar una version (c7600rsp72043 advipservicesk9-mz.122-33.SRD2.bin) recomendada por CISCO pero no funciono, resultado lo mismo que habia sucedido por la version probada por el NOC		1									
631	19-05-09	06:06:43 p.m.	19-05-09	08:42:08 p.m.	02:35:25			Instalación de tarjeta PA-E3 en Telecom7		Se realizara la instalacion del port adapter PA-E3= en el Telecom7 para recibir el enlace secundario de la UNAM. El evento esta programado para las 20:00 hrs. No se pudo realizar el	1										
632	20-05-09	02:55:41 p.m.	20-05-09	02:56:19 p.m.	00:00:38			Mantenimiento preventivo a equipo SUN Ultra Enterprise 450		Se le dió mantenimiento al equipo SUN UE 450 por parte de SUN, ya que el equipo estaba mandando mensajes de calentamiento en el CPU. Después del mantenimiento el equipo se	1										
633	21-05-09	07:18:56 p.m.	21-05-09	07:19:35 p.m.	00:00:39			Instalación de Sistema Operativo Solaris 9 en Ultra 450		Después de llevars e acabo el mantenimiento en la SUN Enterprise 450 se realizo la instalacion de Solaris 9 con el fin de llevar a cabo la instalacion de server espejo de la Sunblade					1						

634	22-05-09	12:19:33 a.m.	22-05-09	12:22:33 a.m.	00:03:00			Mantenimiento en BPX MX en Nextengo	Se realizó el mantenimiento en el BPX MX en Nextengo por parte del personal de UNINET. Se cambió de canaleta la fibra que llega al puerto 1/4. -Antes de la intervención se pudo observar	1									
635	22-05-09	11:30:56 a.m.	28-05-09	05:45:48 p.m.		6	144	Enlace MX Telmex - MX Axtel fuera de servicio	Se observa alarmado el BPX MX y no es posible establecer la conexión punto a punto entre los routers MX Telmex y MX Axtel. El reporte en el CAO es: 1320842 Se comunicó gente del CAO y nos reportan que a nivel administrativo este enlace se ve fuera de servicio porque lo tienen notificado como un enlace nuevo y con fecha de		1		144						
636	25-05-09	03:12:27 p.m.	26-05-09	08:33:51 p.m.		1	24	Cambio de conexión para equipo de VC	Se probará cambiar la conexión de VC hacia el Edge de Zona cultural (132.247.253.248). Alberto de VC menciona que el cambio lo pueden hacer después de las 20:00hrs ya que hasta esa hora terminan sus videoconferencias. Se llevó el cabo el cambio de los puertos de el catalyst 2900 al	1									
637	26-05-09	08:44:59 p.m.	28-05-09	05:49:01 p.m.		2	48	Instalación de servers NIC-MX en la UNAM	Se realizó la instalación de los servers, el switch y el modem de NIC-MX como parte de la colaboración de NIC-MX, la UNAM y CUDI para dar servicios de DNS en CUDI. Se colaboro con el personal de NIC-MX (Ramon Gonzalez) para la instalacion en Zona Cultural, en el rack que tiene asignado el NOC en la UNAM y se le asigno un segmento /29 para las IPs de administración										1
638	28-05-09	08:55:41 p.m.	ABIERTO					Enlace TELMEX-AXTEL fuera de servicio	El enlace de Telmex a Axtel esta fuera de servicio y se ha levantado un nuevo reporte con el MAC para que se le de el seguimiento por parte de Rogelio Guzman y Victor Garcia, el ticket asignado es: #1329966 5:38 pm Se comunico gente del CAO nuevamente para avisar que se les habia enviado el ticket para el caso del STM1 nuevamente y menciona que desconocen la causa por la que se les fue asignado ese reporte. Recomienda hablar con Rogelio o Victor para comentar lo sucedido y como poder hacer que sea el MAC quien de seguimiento al		1		ABIERTO						







