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 Noviembre del 2008. 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	Asunto	No. Reporte NOC-ISP`s	Desc.	Mant.	Falla de hardware	Falla de enlace			Falla de sotware	Config. de hardware	Seguridad	CDR´s y Administración CUDI	Otros
													Backbon	Cliente	Tiempo de atención aprox. en horas					
544	05-11-08	02:09:51 p.m.	05-11-08	02:27:26 p.m.	00:17:35			Actualizacion del Prefix-list U.HIDALGO para la		Marisol de la UAEH Solicita la actualización del							1			
545	07-11-08	11:59:17 a.m.	10-11-08	02:44:33 p.m.		3	72	Problemas de acceso desde COLMEX hacia Francia		Se están realizando pruebas con el ing. Felipe Ramirez de COLMEX ya que tiene problemas al llegar a				1	72					
546	07-11-08	05:42:49 p.m.	12-11-08	02:26:47 p.m.		5	120	Apertura de Filtros para la red 148.206.32.0/19 UAM IZTAPALAPA		Se recibió la solicitud de parte de UNINET para recibir el anuncio de la red de la UAM-Iztapalapa.							1			
547	07-11-08	05:55:41 p.m.	10-11-08	02:05:23 p.m.		3	72	INTERNET II - UNIVERSIDAD LATINA SC		Se permitió el anuncio de las redes que solicita AXTEL: I2_ptemdf(config)# ip prefix-list AXTEL_IN permit 200.34.92.248/30							1			

548	07-11-08	06:23:43 p.m.	10-11-08	07:49:12 p.m.		3	72	Prefijos UAEH		Marisol Rodríguez de la UAEH nos notificó que la red a anunciar si es una /28, de manera correcta se configuró en los							1			
549	11-11-08	11:30:16 a.m.	11-11-08	02:26:38 p.m.	02:56:22			Enlace de la UAEMor sin servicio		El noc de RedUNAM cambió su anuncio de la red 132.248.0.0 Antes: 132.248.0.0/17 132.248.128.0/17 Ahora: 132.248.0.0/16 Por lo que se cambió dentro de							1			
550	11-11-08	05:25:49 p.m.	12-11-08	02:22:08 p.m.		1	24	uaeh problemas para llegar redes en UNAM		La UAEH reporta problemas para llegar redes en UNAM y en Internet2, hice varias pruebas de traceroute y pings a equipos en la UAEH y algunos no se llega al parecer se tiene				1	24					

551	12-11-08	11:28:50 a.m.	12-11-08	11:45:33 a.m.	00:16:43			Problemas para Recibir red de la BUAP		Nos contactó Javier M. de la BUAP ya que no tenía salida hacia I2, por lo que se revisó y se le mencionó a Javier que estaba mandando una red incorrecta				1	0					
552	12-11-08	11:56:00 a.m.	12-11-08	11:58:02 a.m.	00:02:02			Apoyo a la UNILA		Se comunicó Ursula Bernal de la UNILA para apoyo a su conexión hacia internet2, el inconveniente es que										1
553	12-11-08	02:11:59 p.m.	14-11-08	05:53:46 p.m.	03:41:47			Problemas para acceder a www.ipn.mx desde la UABC		Nos contactó Carlos Alberto de CICESE para informarnos que la UABC (que se conecta a través de CICESE)										1

554	12-11-08	01:42:47 p.m.	13-11-08	01:42:52 p.m.		1	24	Apoyo a Cecilia de CUDI para vc con The University of Texas-Pan American H		Se están haciendo pruebas en conjunto con Cecilia de CUDI y con Raul Saenz de la UTPA ya que la ip de la UTPA no se conoce dentro de CUDI. Nos confirma Raul Saenz que no tienen servicio de											1
555	13-11-08	12:09:11 p.m.	13-11-08	01:07:56 p.m.	00:58:45			Apoyo a la Universidad Politécnica de Durango		El día de hoy se apoyó a la UPD mediante una video conferencia en una presennta cíón del											1
556	13-11-08	06:10:51 p.m.	13-11-08	06:12:13 p.m.	00:01:22			Insercion de tarjeta ATM-E3 en Telecom7 UNAM		Se realizara la insercion de una tarjeta ATM-E3 en Telecom7 para		1									
557	14-11-08	01:09:02 p.m.	17-11-08	08:24:02 a.m.		3	72	Problemas con el ruteo del IPN		Se están haciendo pruebas con Manuel de la Cruz del IPN para verificar su enlace y su ruteo. Su sesión											1

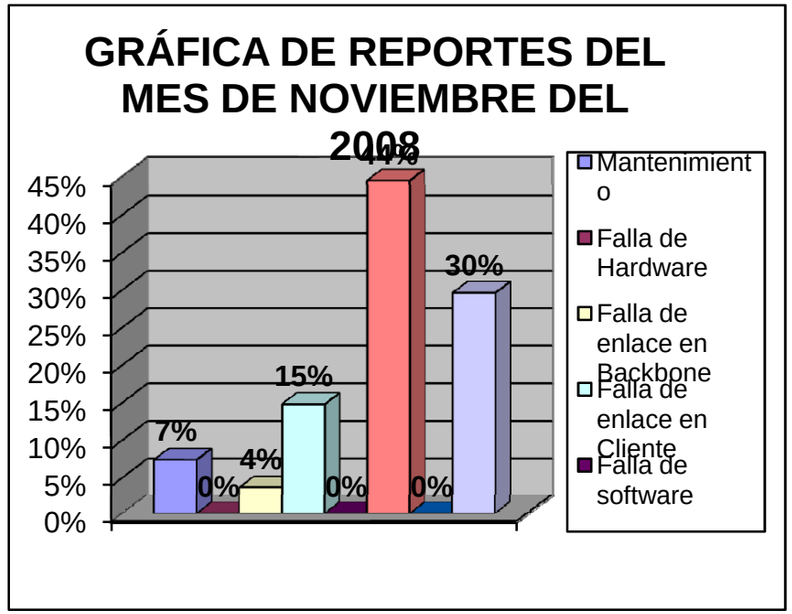
558	18-11-08	12:05:51 p.m.	19-11-08	11:18:02 a.m.		1	24	Pruebas con la UAM		Se están realizando pruebas con Gabriel Aguilar y Francisco Hernández de la UAM para observar bien el anuncio de sus redes, ya que están segmentadas en							1				
559	18-11-08	01:32:28 p.m.	18-11-08	01:35:35 p.m.	00:03:07	0	0	Pruebas con la BUAP para alcanzar		Se agendó una audioconferencia											1
560	18-11-08	05:39:46 p.m.	18-11-08	05:40:15 p.m.	00:00:29			Prueba conectividad hacia Internet2 para la Universidad Politecnica de Durango		Se realizo la configuracion de Multicast en los siguientes protocolos BGP, PIM, MSDP con							1				
561	18-11-08	07:41:01 p.m.	18-11-08	07:41:34 p.m.	00:00:33			Monitoreo de switch 3750 ZC-Server Nucleares		Se realizo la ocnfiguracion del server(Afrodita) para monitoreo							1				
562	18-11-08	07:52:49 p.m.	18-11-08	09:48:14 p.m.	01:55:25			Insercion de tarjeta VIP6-80 con PA-E3		Se llevara acabo una ventana de mantenimiento para la instalacion de una VIP6-	1										

563	19-11-08	12:43:12 p.m.	19-11-08	12:51:04 p.m.	00:07:52			Depuración de Red en el cisco7604 de Pruebas		Se quitó dentro de la configuración del router 7604 la red de la unam que teníamos en préstamo, ya que se había ocupado para el evento en el Hotel							1			
564	20-11-08	06:33:32 p.m.	20-11-08	06:34:54 p.m.	00:01:22			Configuracion de weight hacia CLARAv6		Se observo un comportamiento extraño para llegar a las redes asiaticas de IPv6, el trafico IPv6 de la UNAM estaba yendo primero por							1			
565	21-11-08	11:22:18 a.m.	21-11-08	11:36:28 a.m.	00:14:10			Apoyo a la Universidad Politécnica de Durango		Se está apoyando a Gustavo Alanis de la Universidad Politécnica de Durango para hacer pruebas de trace desde RedUNAM y el backbone de CUDI para solucionar problemas										1

566	24-11-08	02:00:58 p.m.	24-11-08	03:12:28 p.m.	01:11:30			No se recibe red del CINVESTAV		Andrés Huerta del Cinvestav solicitó la paertura de un segmento de su red: 148.247.224.0/20 mascara 255.255.240.0 -Se cambió el prefix-list, ya que el							1			
567	25-11-08	11:41:39 a.m.	27-11-08	07:17:34 p.m.		2	48	Lentitud en el backbone		Se está presentado lentitud en el trayecto MX-TM -> GDL -> TIJ, el procesamiento de estos routers se ha elevado. Se están buscando las causas. Se estuvieron revisando las gráficas de tráfico dentro del MRTG y se encontró que el procesamiento de los cpu's de los routers MX, GDL y TIJ se estaba elevando. Se observaro			1		48					

568	26-11-08	12:25:28 p.m.	27-11-08	07:19:32 p.m.		1	24	Apoyo a la Universidad Politécnica de Altamirano,		Se comunicó personal de la UPA para solicitar el apoyo y verificar										1
569	27-11-08	01:17:44 p.m.	ABIERTO					Enlace de la UDG con pérdida de paquetes		Se verificó con Harold de la UdG que su enlace está presentando pérdida de paquetes, **por lo que** se revizó y se observó que la sesión BGP se encuntra flapeando marca el				1	ABIERTO					
570	27-11-08	07:12:20 p.m.	27-11-08	07:12:30 p.m.	00:00:10			Apertura de filtros para CIDE via UNINET		Perla Piña Osorio de REDUNO solicita la apertura de filtros para la red 200.10.244.0/24 del CENTRO DE INVESTIGACION Y DOCENCIA ECONOMICAS. Se configuro en MX y						1				
										TOTAL DE REPORTES	2	0	1	4		0	12	0		8
										SUMA TOTAL										27
										PORCENTAJE	7%	0%	4%	15%		0%	44%	0%		30%

Tabla 1.1


GRÁFICA DE REPORTES DEL MES DE NOVIEMBRE DEL 2008
45%
40%
35%
30%
25%
20%
15%
10%
5%
0%
7%
0%
4%
15%
0%
44%
0%
30%
Mantenimiento
Falla de Hardware
Falla de enlace en Backbone
Falla de enlace en Cliente
Falla de software