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 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	Manto.	Falla de hardware	Falla de enlace			Falla de sotware	Config. de hardware	Seg.	CDR y Administración CUDI	Otros
													Backbone	Cliente	Tiempo de atención aprox. en					
721	04-11-09	01:31:08 p.m.	12-11-09	########		8	192	Apoyo a la gente de UNINET para pruebas		Se estuvo verificando el anuncio de las redes 201.144.31.64/28 y 201.144.0.160/28 dentro de CUDI y se le informó a la gente de UNINET que redes tan pequeñas son filtradas en la red de I2 de USA, por tal motivo no logran alcanzar sitios con ese destino. La gente de UNINET explicará al cliente la situación de que por tal motivo sus pruebas de										1
722	04-11-09	02:04:17 p.m.	04-11-09	########	00:06:54			Apertura de filtros para red del ITESI		Jesus Ascencio Zarate del Instituto Tecnologico de Estudios Superiores de Irapuato solicita la apertura d efiltros para la red 148.235.92.32/28 para probar servicios de videoconferencia hacia CUDI. Se realiza la configuracion del prefix-list para la red 148.235.92.32/28 Se recibe y anuncio la red sin							1			
723	10-11-09	11:36:13 a.m.	12-11-09	########		2	48	Enlace CESNAV en "Idle"		Se está observando que el enlace del CESNAV lleva 51 minutos fuera de servicio. Nos comunicamos con Sergio Casas del CESNAV y comenta tener problemas de energía eléctrica en sitio, por lo cual un ups les está fallando y es la razón por la que está inactivo su servicio de i2. Se comunicará nuevamente para darnos aviso de cuando se reestablezca su servicio eléctrico. El enlace lleva un día que se reestableció y se encuentra				1	48					

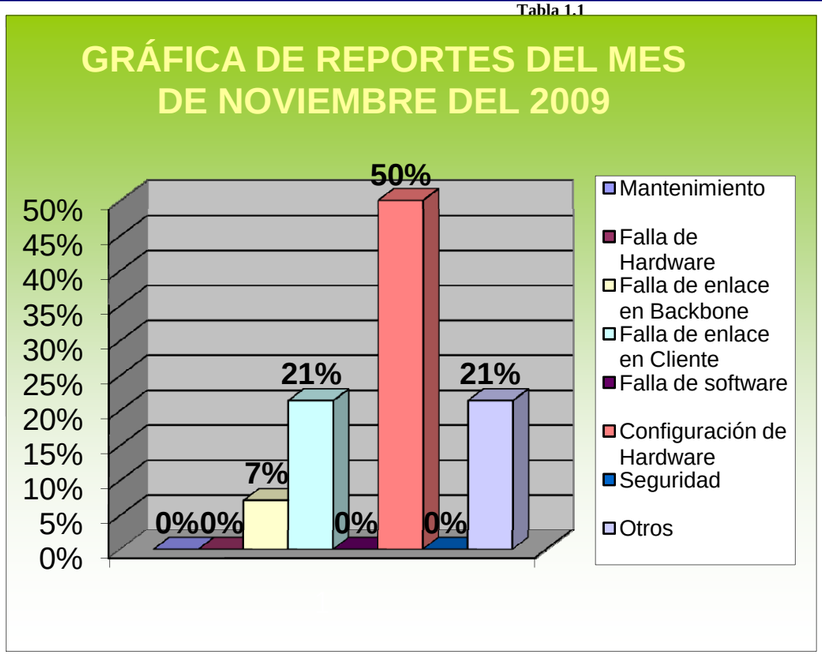
724	13-11-09	02:32:20 p.m.	20-11-09	########		7	168	Entrega de préstamo de equipo Cisco 7604		El día de hoy se entregó el equipo Router Cisco 7604 a Juan Manuel Martínez de cisco, conteniendo el chasis las siguientes tarjetas y componentes: cisco 7604 SN: D114502 WS-SUP720 SN: D186502 WS-X6582 SN: D153752 FLASH SN: S047547 GBIC SFP SN: S033608 GBIC SFP SN: S033364 PA-A6-E3 SN: D144776 FTE. PODER SN: D139562 FTE. PODER SN: D115033										1
725	13-11-09	02:36:56 p.m.	13-11-09	########	00:14:09			Apertura de filtros para 189.254.0.0/16 VPNs UNINET		Se solicita la apertura de filtros para la red 189.254.0.0/16 de UNINET que utiliza para asignar a sus clientes de VPNs.Ya se realizo la ocnfiguracion necesaria en MX, TIJ y Juarez para permitir el acceso y la salida de las redes respectivamente. Las redes se reciben de							1			
726	17-11-09	05:36:09 p.m.	17-11-09	########	00:00:09			Entrega de fibras y Gbic a REDUNAM		Se realizó la entrega de fibras desocupadas en Zona Cultural de las siguientes conexiones: Cisco 7604 <-> Foundry Distribucion Cisco 7604 <-> Catalyst 3750 Nortel <-> Telecom7 Gbic LX para Nucleares instalado en Cisco 3750 Tambien se recogieron 4 cables para E1 G703 y										1
727	17-11-09	05:40:37 p.m.	17-11-09	########	00:04:02			Problema de conectividad con Nucleares		Antonio Ramirez nos reporto el problema de conectividad desde su switch. GE1/0/26 DOWN A A access 80 NUCLEARES Desde el dia Jueves se observo que estab Down el puerto pero no se pudo contactar con nadie de Nucleares.Mencionan que hacieron un cambio de Patch, pero no quedo asi que se regreso a como estaba. Se verifica en Zona Cultural el estatus del puerto en el switch. Se verificó el estado del puero y la fibra en zona y no se encontro falla alguna, asi que se verifico con Antonio							1			

728	20-11-09	02:57:58 p.m.	24-11-09	########	04:40:24			Universidad Politécnica de Durango sin conexión a I2		Gustavo Alanis pide revisar su anuncio de la red 201.116.152.160/28 hacia I2, se observa que uninet no está haciendo el anuncio, por lo que levantará reporte con Telmex. El # de reporte con Telmex es el 112009-6775 Ya se encuentra anunciandose nuevamente el							1			
729	23-11-09	10:43:25 a.m.	25-11-09	########		2	48	Oficinas de CUDI sin servicio de I2		Se revisó el enlace de las Oficinas de CUDI y se observa que se encuentra fuera de servicio, la interfaz está down-down. Nos apoyó Leobardo Escobar en zona cultural para hacer prueba de loop local y levanta el enlace de manera correcta, por lo que se descarta sea nuestro equipo. El enlace ya se reestableció y comenta Julieta Maldonado de Transmisión Telmex central carrasco, que el problema se encontró en unos conectores dañados en traspaso.				1	48					
730	23-11-09	04:59:08 p.m.	24-11-09	########		1	24	Depuracion de configracion en Telecom7		Se realizará la depuracion en la configuracion del router Telecom 7 para quitar las lineas referentes a los enlaces E1s que estaban conectados ahi, de los clientes: TAMU CUDI Oficinas CUAED_TLAXCALA CESNAV COLNAL ULSA Se ha realizado la depuracion de la configuracion y esta							1			
731	24-11-09	05:01:25 p.m.	24-11-09	########	00:04:25			Apertura de filtros para 200.4.142.0/23 UAGuerrero via UNINET		Se realizó la reconfiguracion para la red 200.4.142.0/23 perteneciente a la Universidad Autonoma de Guerrero para dar accesos a su red a traves de UNINET. Se modificaron los filtros en MX, TIJUANA y JUAREZ ya que anteriormente se tenía la							1			

732	26-11-09	12:48:58 p.m.	30-11-09	########		4	96	ITESM-CEM sin conexión a i2		Se comunicó gente del Tec para informar que se encontraban sin servicio de i2 y que ya habían hecho un loop físico hacia ellos mismos y la tarjeta levantaba perfecto. Por lo que se procederá a levantar el reporte con Telmex, ellos lo harán, ya que están buscando su identificador de enlace.Estamos en espera de que nos indiquen el número de reporte que se les asignará para también darle seguimiento por nuestra cuenta y hacer pruebas con uninet y con el ITESM. Comenta Enrique Enzaldo del ITESM-CEM que administrativamente su enlace está fuera de servicio y que en cuanto reanuden contrato nos contactarán para hacer pruebas. Sus redes son:				1	96					
733	26-11-09	08:19:03 p.m.	26-11-09	########	00:01:50	0	0	Apertura de filtros para COLEGIOS BELLA RONDA via AXTEL		Solicitan la apertura de filtros para la red 189.205.225.96/28 del COLEGIOS BELLA RONDA y ESPAÑA a través de Axtel. Ya se realizó la configuración necesaria pero aún tiene problemas al establecer la conectividad desde el cliente							1			

734	30-11-09	01:55:23 p.m.	01-12-09	########		1	24	Perdida de conexión entre MEXICO-TM y MEXICO-AV		Se perdió la onexión entre Telmex y Axtel y no se puede llegar a la propia interfaz ATM de cada uno de los equipos. Se le pidió a gente de Axtel que nos apoyaran a resetear la tarjeta ATM 2/0/0 (desinserat/insertar) ya que así se resolvió el problema la vez pasada. El problema se solucionó: I2-7204-NXT.MX#ping 200.23.60.229 Type escape sequence to abort. Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 200.23.60.229, timeout is 2 seconds: !!!!! Success rate is 100 percent (5/5), round-trip min/avg/max = 1/2/4 ms I2-7204-NXT.MX#ping 200.23.60.230 Type escape sequence to abort. Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 200.23.60.230, timeout is 2 seconds: !!!!! Success rate is 100 percent (5/5), round-trip min/avg/max = 1/1/4 ms I2-7204-NXT.MX#				1		24					

Tabla 1.1



TOTAL DE REPORTES	0	0	1	3		0	7	0		3
SUMA TOTAL										14
PORCENTAJE	0%	0%	7%	21%		0%	50%	0%		21%