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 Octubre del 2009. Tabla 1.1.

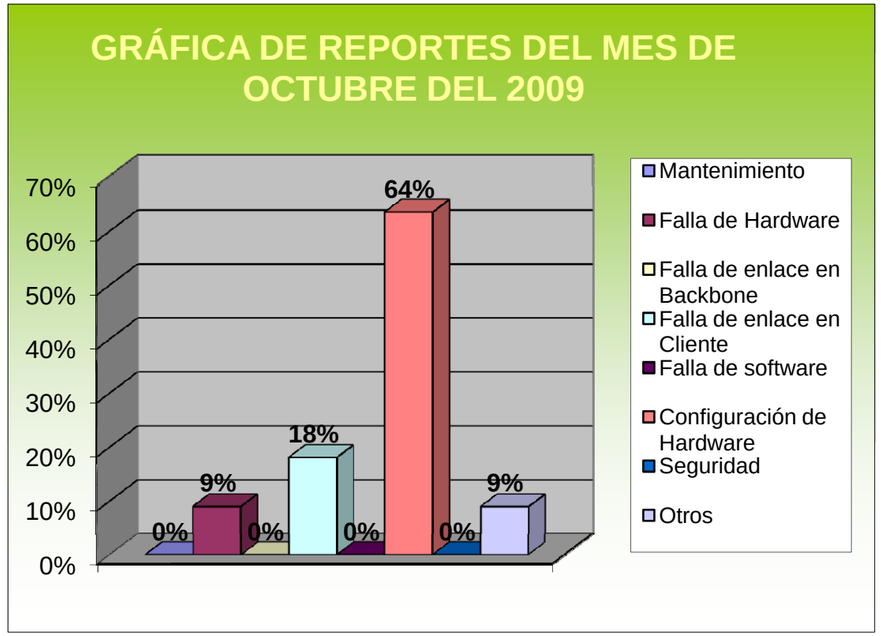
No. Reporte NOC-CUDI	Fecha de apertura	Hora de apertura	Fecha de cierre	Hora de cierre	Tiempo de atención en horas en caso de resolverse en 1 día	Tiempo de atención total en días	Tiempo de atención en horas en caso de resolverse en más de 1 día	Asunto	No. Reporte NOC-ISP`s	Descripción	Manto	Falla de hardware	Falla de enlace			Falla de sotware	Config. de hardware	Seguridad	CDR y Admin CUDI	Otros
													Backbone	Cliente	Tiempo de atención aprox. en horas					
710	01-10-09	12:31:28 p.m.	01-10-09	06:27:36 p.m.	05:56:08			Problema de ruteo con CONABIO		Se le está dando apoyo a Miguel Angel Sanchez de CONABIO ya que tiene problemas con el ruteo de su red, al parecer uninet no está haciendo bien el anuncio de su red y tiene también problemas locales en su router. Se reconfiguró la ruta estatica hacia la							1			
711	03-10-09	02:50:09 p.m.	08-10-09	07:34:44 p.m.		5	120	Perdida de conexion hacia Router en Nodo Axtel Mexico		Gabriel Lozano de la UV nos reporto una perdida de su enlace hacia Internet2 (Nodo Axtel Mexico) y al revisar lo que estaba sucediendo se encontro que no podiamos accesar al router, respindia a lso pings pero no contestaba por telnet desde ningun punto del backbone. Se solicitó via Gabriel el apoyo en sitio de parte de la gente de Axtel en la central Puente de Viga para llevar a		1								

712	06-10-09	03:35:32 p.m.	15-10-09	01:41:44 p.m.		9	216	Problema de lentitud en el enlace i2 de la UNAM		Se notó bastante lentitud al querer entrar al server afrodita (132.247.253.1), se recibió llamada de Norberto de VC para indicar que no podía entrar a su MCU y de Porfirio Gaona de sala Ixtli para indicar sin servicio, por lo que se revisó con RedUNAM y el servicio por parte de ellos se veía bien. Se logró entrar al server para revizar los equipos y se encontraron los siguientes logs de msdp. Son logs del enlace secundario de la UNAM y esto provocó la lentitud en el enlace, las graficas muestran un pico de casi 32M de tráfico de salida. Se volvió a presentar el					1	216					
713	09-10-09	02:10:55 p.m.	21-10-09	03:10:07 p.m.		12	288	Pruebas con CONABIO		Se puso en shutdown la sesión BGP con CONABIO a petición de Miguel Angel Sánchez Chavana, puesto que desea revizar su enlace con uninet ya que está teniendo problemas con varios usuarios que llegan por uninet y no pueden visualizar su página www.conabio.gob.mx y él al poner su sesión bgp hacia el telecom7 en shutdown seguían sus usuarios sin poder tener acceso a su sitio. Nos llamó Miguel Angel						1			

714	12-10-09	04:10:25 p.m.	13-10-09	04:53:40 p.m.		1	24	Enlace de CONACyT intermitente		Se observó que el enlace con conacyt se encuentra inestable, ya que la sesión BGP se está reiniciando de manera constante, por lo que se corrió una prueba de ping y se verificó que existen bastantes pérdidas de paquetes, por lo que se levantó reporte con Axtel, siendo este el 550379-121009. Personal de Axtel se comunica para informar de pruebas para validar el medio, se le dio una ventana de una hora aproximadamente. Al termino de la ventana informan que se detecto un problema con una tarjeta, por lo que se enviaran tecnicos al sitio para realizar una inspeccion de la tarjeta y una				1	24					
715	20-10-09	11:51:15 a.m.	20-10-09	01:28:45 p.m.	01:37:30			Problema de accesibilidad de la U. Colima hacia red 200.23.60.0		Se reportaron problemas para accesar equipo de VC a la red 200.23.60.0 por parte del personal de VITECH que da soporte a la Universidad de Colima. Se encontro que no se recibia prefijo de la Universidad y se les reporto al personal de la misma. Se reconfigurara en el lado de la Universidad de Colima para restablecer el						1				

716	20-10-09	08:08:59 p.m.	21-10-09	02:47:30 p.m.		1	24	Instalacion de Router Evento Otoño CUDI 2009		Se realizara la instalacion del router en el hotel sede del evento de CUDI para recibir 2E1s con apoyo de Pablo Hernandez de Reduno. Se realizó la instalacion de manera satisfactoria. Ya se realizó la configuracion para graficar los enlaces en MRTG y se deja corriendo un ping							1			
717	23-10-09	06:36:32 p.m.	23-10-09	06:42:05 p.m.	00:05:33			Monitoreo del evento UNAM-OVIEDO		Se lleva a cabo el monitoreo del las interfaces de VC para transmitir el evento de la UNAM en Oviedo, España a traves de I2 y hacia la red UNAM. Se revisó y se obtuvo el monitoreo de un trafico de casi 100Mbps para la interfaz utilizada por el departamento de VC de la UNAM y se encontró que la transmision a traves del puerto 21 del switch Edge ubicado en DGSCA es el que est arecibeindo el tráfico mencionado. Se encontraron IPs provenientes de ese puerto ya que ahi estan conectados su equipos de VC. Internet 132.247.253.51 17 0004.75e6.c072 ARPA FastEthernet11/1/0 .78 Internet										1
718	26-10-09	03:19:29 p.m.	27-10-09	11:19:21 a.m.		1	24	Se retira configuración del Evento CUDI-OTOÑO 2009 dentro del router MX		Se quitó del router MX la configuración utilizada para permitir los filtros de entrada de las redes del evento: I2-7204-NXT.MX(config)#no ip prefix-list UNINET_IN seq							1			

719	27-10-09	05:48:44 p.m.	04-11-09	02:15:58 p.m.		8	192	Implementacion de configuracion en 7606-S para migracion		Se esta llevando a cabo la configuracion del router 7606-S para llevar acabo la migracion del 7604 al 7606-S con la instalacion del Switch 3COM 5500 para soportar el enlace de Nucleares y la red 132.247.253.0/24. El 7606-S tiene temporalmente la IP 132.247.253.2							1			
720	29-10-09	03:03:29 p.m.	06-11-09	01:45:33 p.m.		8	192	Migración de Enlaces para el Telecom 10 (cisco 7606 - S)		Se migraron los enlaces seriales para las siguientes instituciones: CUAED-TLAXCALA, COLNAL, CESNAV, CUDI, TAMU, IMP.							1			

Tabla 1.1

TOTAL DE REPORTES	0	1	0	2		0	7	0		1
SUMA TOTAL										11
PORCENTAJE	0%	9%	0%	18%		0%	64%	0%		9%