

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 Septiembre 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 más de 1 día	Asunto	No. Reporte NOC-ISP's	Descripción	Mto.	Falla de hardware	Falla de enlace			Falla de software	Config. de hardware
													Backbone	Cliente	Tiempo de atención aprox. en horas		
496	05-09-08	05:40:16 p.m.	05-09-08	05:40:24 p.m.	00:00:08			Bitacora instalacion unidad de cinta		Se instaló de manera exitosa la unidad de cinta de respaldo para los equipos SUN. La forma de instalar la unidad de cinta SCSI en solaris 9: Modo superusuario:							1
497	08-09-08	01:35:43 p.m.	11-09-08	11:11:07 a.m.		3	72	Anuncio de red de la UABC a través del CICESE		Carlos Alberto Villaseñor de CICESE hizo la petición del anuncio de la red 148.231.2.0/24 correspondiente a la UABC que se conecta a través de ellos (CICESE). La red se recibe							1
498	09-09-08	06:10:54 p.m.	17-09-08	11:24:30 a.m.		8	192	Anuncio de red del CINVESTAV QUERETARO a través de UNINET		Se realizó la solicitud por parte del Ing. Mauricio Arroyo Obregón la apertura de los filtros para la red 148.247.42.0/24							1

499	16-09-08	02:46:34 p.m.	03-10-08	01:34:34 p.m.		17	408	Enlace UNINET-VPNs fuera de servicio	Se verificó el día de hoy el router MX y se observó que la sesión BGP con UNINET para las VPNs se tenía en "Active" por lo que se procedió a localizar vía celular a Hugo Zamora para que nos apoyara, ya que este enlace no cuenta con algún identificador y poder ser reportado al CAS de Telmex. Hugo Zamora localizó a gente del NOC de UNINET y revizaron el router de su lado.				1	408		
500	26-09-08	03:07:44 p.m.	ABIERTO					COLMEX con problemas de ruteo	Felipe Ramirez de COLMEX habló para reportar que sus redes no se conocían a través de UNINET, se verificó y en efecto UNINET no estaba haciendo el anuncio, por lo que Felipe reportó y le dieron pronta solución. Ahora el problema se tiene en el regreso de USA hacia COLMEX, debido a que UNINET				1	ABIERTO		
501	01-10-08	08:16:57 p.m.	01-10-08	08:31:34 p.m.	00:14:37	0	0	Pruebas IPv6 Hacia Argentina	El día 24 de septiembre de 2008 se realizo la configuracion del router 7600 ubicado en Zona Cultural para hacer pruebas de videoconferenci a con el VNOC							1

502	01-09-08	08:31:08 p.m.	01-10-08	08:32:57 p.m.		30	720	Cambio de domicilio TAMU	El día de hoy se realizó el cambio de cable coaxial dentro de las terminales de Telmex Ubicadas en Zona Cultural al enlace que llega es el puerto Se0/0/0 de Telecom7, esto fue debido al cambio de domicilio por	1					
503	03-10-08	01:22:53 p.m.	03-10-08	01:22:53 p.m.		0	0	Problemas de CINVESTA V - Berkley	Se reportó un problema de conectividad del Cinvestav a la universidad de Berkley. El problema es generado por el número de AS privado que utiliza UNINET de forma temporal se regeneró el anuncio del CINVESTAV. Se agregaron las siguientes líneas en el router de MX: network 148.247.0.0 mask		1		ABIERTO		
504	30-09-08	01:22:53 p.m.	08-10-08	03:32:10 p.m.		8	192	Requerimiento de información para el CDR	Harold de Dios de la UdG nos solicitó un reporte con información técnica del backbone, la cual se le proporcionó: 1. Mapa actualizado del backbone de CUDI. 2. Situación actual: + Número Puntos de presencia + Aproximación de Kilómetros de fibra + Número de Nodos de acceso + Velocidad máxima en cruces fronterizos						

Tabla 1.1

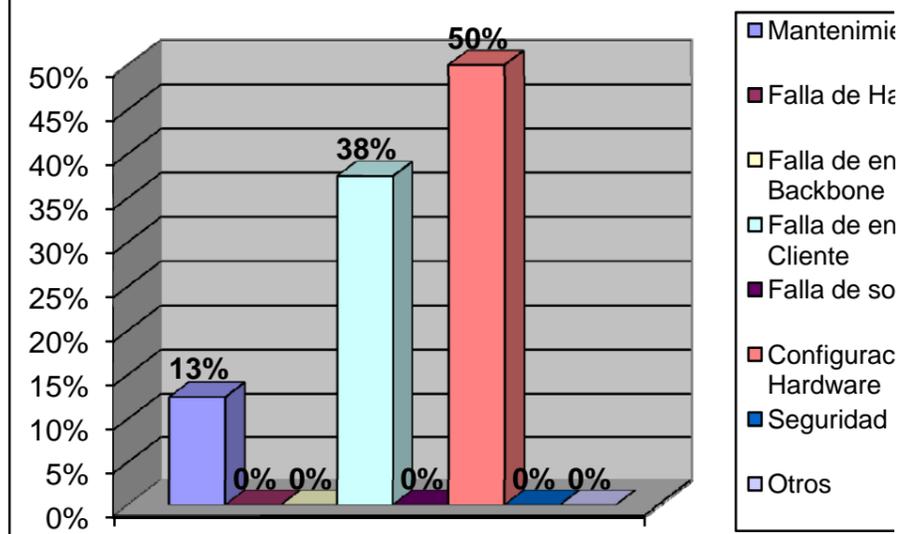
TOTAL DE REPORTES

1	0	0	3		0	4
---	---	---	---	--	---	---

SUMA TOTAL

PORCENTAJE	13%	0%	0%	38%	0%	50%
------------	-----	----	----	-----	----	-----

GRÁFICA DE REPORTES DEL MES DE SEPTIEMBRE DEL 2008



Seguridad	CDR y Administración CUDI	Otros

0		0
---	--	---

8

ento
ardware
ilace en
ilace en
ftware
ión de