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 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 resolver	Asunto	No. Reporte NOC-ISP`s	Descripción	Mantenimiento	Falla de hardware	Falla de enlace			Falla de sotware	de hardware	Seguridad	Administración CUDI	Otros
													Backbo	Cliente	Tiempo de atención aprox.					
690	03-09-09	12:51:05 p.m.	04-09-09	02:45:26 p.m.	01:54:21			Problema de i2 para el IMTA		Se comunicó Ibzan del IMTA para hacer pruebas para una VC ya que no pudo marcar al MCU del VNOC de CUDI, se realizaron pruebas y su red se conoce de manera correcta a través de la UAEMor, solo que al hacer una prueba de trace, este se corta en una ip de la UAEMor, por lo que se les mandó correo a los administradores de red				1	1					
691	07-09-09	11:02:54 a.m.	07-09-09	02:09:57 p.m.	03:07:03			Cambio de anuncio para el IPN		Manuel de la Cruz del IPN hace la petición de cambiar el anuncio de su red. Antes anunciaban la red 148.204.0.0/16 pero por los problemas que presentaban subneteo su red y ahora se abrirán los filtros para las siguientes redes: 148.204.0.0/19 148.204.32.0/19 148.204.64.0/19 Se cambiaron los filtros en los equipos							1			

692	07-09-09	06:57:07 p.m.	07-09-09	07:01:27 p.m.	00:04:20			Cambio de rack del server de CUDI en la UNAM		Se realizo el cambio del server de CUDI (132.248.194.81) recientemente instalado en el nuevo site de la UNAM, para llevar a cabo el cambio los ingenieros de la UNAM tuvieron que apagarlo. Actualmente ya se encuntra funcionando el	1									
693	08-09-09	02:53:38 p.m.	17-09-09	11:41:51 a.m.		9	216	Pruebas de VC con CECYTEM		Se hicieron pruebas de VC con Marlon de CECYTEM pues decía tener pérdida de paquetes en su enlace, se le corrió prueba de ping extendido para verificar y no se observaron pérdidas, por lo que se probó una VC y de nuestro lado se veían y escuchaban bien, pero de su lado veían algunas pixelaciones y pérdida de audio e imagen. Se le pidió mande prueba de ping extendido hacia nuestro equipo 132.248.120.221 y verificar si hay										1

694	08-09-09	07:13:04 p.m.	09-09-09	05:41:52 p.m.		1	24	Activacion de Multicast y tunel para v6 en router cancun		Debido a la realizacion de un evento de IPv6 en Cancun se requiere de instalar un enlace en el nodo cancun que permita establecer conexion IPv6 hacia el evento. Se requiere colaborar con personal de axtel para en establecimeinto del enlace. Se envia la siguiente informacion a personal de axtel: modelo del router, ios, tarjetas, config Se realizó la configuracion de multicast, en el router de cancun para tener servicios de multicast v4.							1			
695	08-09-09	08:14:03 p.m.	08-09-09	08:27:10 p.m.	00:13:07			activacion de full-mesh de multicast en GSR 10K en Mexico		En el nodo mexico se encontro que no estaba totalmente la configuracion de MBGP con full-mesh. Se corroboró que las sesiones MBG están funcionando de manera correcta.							1			
696	09-09-09	05:49:41 p.m.	09-09-09	06:22:44 p.m.	00:33:03			Problema de VC con UNAM-UV para IP 148.226.22.9		Se reportaron problemas de conexion con la UV, no se encontró problema alguno en la Interfaz E3, pero se observó que el trafico se estaba saliendo por Internet. Se encontró que el router MX no estaba propagando la red 148.226.0.0/16 hacia la UNAM. Se encontró un filtro que no permitía la propagación. Ya se hace							1			

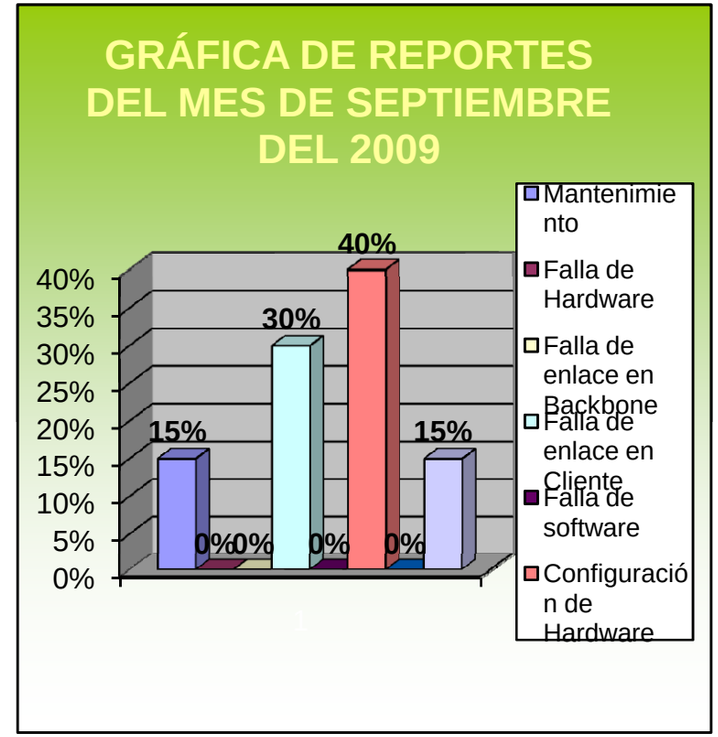
697	10-09-09	12:20:18 p.m.	23-09-09	12:00:08 p.m.		13	312	Problema de conectividad para el Tecnológico de Zacatepec		Se comunicó Pedro Aragón del Tecnológico de Zacatepec para indicar que estaba fuera su servicio de i2, por lo que se le indicó que obtuviera primero su identificador de enlace con su ejecutivo de cuenta para poder levantar el repote con UNINET, ya que se probó y no se está recibiendo su red por parte de ellos. Comenta Pedro Aragón que el ticket es el 1484916 y que están en espera de Telmex. Ya se recibe bien el anuncio del				1	312					
698	10-09-09	08:02:13 p.m.	10-09-09	08:54:05 p.m.	00:51:52			Instalación de server HP con HPOpenview en UNAM (Nuevo site)		Se solicita la reubicacion del server en el nuevo site asignado por la UNAM para equipos de CUDI. Se realizó la reubicacion exitosamente en el rack cerrado del nuevo site, solo falta, que se realize la configuración en los	1									
699	10-09-09	08:36:12 p.m.	10-09-09	08:52:31 p.m.	00:16:19			Configuracion de IP's para Nucleares en el 7600		Se solicita la configuracion de la red 132.248.194.128/26 en el router 7600 para dar servicio de Jumbo Frames para cambiar el servicio del Instituto de Ciencias Nucleares de Zona cultural al Instituto. Mediante la instalacion de una fibra desde el switch 3750 (puerto 28) hasta el instituto. La red asignada fue la siguiente: RED: 132.248.194.128 RANGO: 129-189 GATEWAY: 132.248.194.190 MASCARA:							1			

700	11-09-09	11:47:02 a.m.	11-09-09	12:31:37 p.m.	00:44:35			Apertura de filtro para el IPN		Se anunció un filtro más al IPN, ya que no se estaba anunciando el rango al que pertenece la página web delIPN (148.204.103.161), por lo que se configuró lo pertinente en los equipos							1			
701	11-09-09	08:04:57 p.m.	11-09-09	08:07:26 p.m.	00:02:29			Reubicacion de Alfa en nuevo site UNAM		Se reinstalará el server Dell (Alfa-132.248.115.90) en el nuevo site de la UNAM con el siguiente direccionamiento: IP: 132.248.194.82 mask: 255.255.255.240 gw: 132.248.194.94 broadcast:132.248.194.95 -Se realiza exitosamente la reubicacion en el nuevo site con el nuevo direccionamiento, actualmente todos los servicios estan funcionando correctamente	1									
702	16-09-09	11:12:33 p.m.	16-09-09	11:44:10 p.m.	00:31:37			Anuncio de nuevo prefijo de IPv6 de ESNET AS-293		Se solicita la actualizacion de filtro IPv6 por ESNET: 2001:400::/32 2620:0:dc0::/48 2620:0:22F0::/48 (Nuevo bloque a anunciar) No se requirio de hacer alguna modificacion a la configuracion ya que no se tienen filtros de entrada para ESNET, solo se reviso los anuncios y se encontro que ya se esta										1

703	17-09-09	07:53:41 p.m.	17-09-09	07:57:06 p.m.	00:03:25			Reconfiguracion de Access-list 1 en backbone routers para 132.248.194.82		Se requiere de la re-configuracion de la lista de acceso para VTY en todos los routers del core para permitir acceder al server ALFA con la nueva IP (132.248.194.82) se verifico el acceso hacia todos los routers y esta funcionando correctamente. Desde alfa se modifico el /etc/hosts para los equipos de CUDI y modificando los pertenecientes a axtel quedando como: 200.23.60.33 axtelmty							1			
704	18-09-09	07:10:59 p.m.	21-09-09	06:28:13 p.m.		3	72	Intermitencia a enlace UAM		Se comunico Francisco Hernandez Gonzalez de la UAM rectoría para reportar que su enlace estaba teniendo problemas de intermitencia. En el momento del reporte el enlace estaba alarmado pero despues de un tiempo empezo a trabajar normalmente pero de todos modos lo reporte con el CAS-Telmex. Acorde reportar el enlace con Telmex y enviarle el fin de semana una actualización del estado del reporte. El número de reporte con el CAS-telmex es: 1497103 reportado a las 19:05 Nos comunicamos al CAS para dar seguimiento al reporte y nos comunicaron				1	72				

705	21-09-09	06:29:47 p.m.			ABIERTO			Enlace UAM <-> CUDI fuera de servicio		El enlace de la UAM sigue fuera de servicio, se levanto un reporte nuevamente para verificar el funcionamiento del mismo con ayuda de la gente del CAS, el reporte asignado fue el sigueinte: #1500246 Ya se realizaron prueba de medio en toda la trayectoria de Nextengo hasta central Xochimilco y salen limpias, pero se encuentra intermitencia entre la central Xochimilco y la UAM. Ya se cambió el puerto del BPX y con prueba de loop de la				1	ABIERTO					
706	22-09-09	12:35:19 p.m.	23-09-09	07:48:46 p.m.		1	24	Problema en el ruteo de la UACJ		El día de ayer se comunico Araceli Saucedo de la UAT para informar que no podía establecer una VC con la UACJ pues por lo que se le mandó correo a Gustavo Gutiérrez de la UCJ para que revizara su ruteo pues se estaban presentando rutas asimétricas y se le pidió hacer el anuncio de su red hacia sus dos servicios de internet comercial e i2. No se obtuvo respuesta de la UACJ para resolver las				1	24					

707	22-09-09	12:48:42 p.m.	22-09-09	01:45:38 p.m.	00:56:56			Pruebas de multicast con la UNAM		Se realizaron pruebas de mcast a petición de Porfirio Gaona de la UNAM, para recibir la transmisión de prueba de la Opera Oberta uesto que comenta se piensa retomar el proyecto dentro de la UNAM. Solo pudo recibir un grupo de los dos que emitían, pero duró muy poco tiempo la prueba por lo que nos avisará para que posterirormente se determine si existe algún problema. Se mandó el mcast por Abilene hacia Juarez ya que con anterioridad se tenían problemas al recibir por										1
708	22-09-09	08:28:18 p.m.	23-09-09	04:34:58 p.m.		1	24	Configuracion de Jumbo Frames de MX a UNAM		El día de ayer se comunico Araceli Saucedo de la UAT para informar que no podía establecer una VC con la UACJ pues por lo que se le mandó correo a Gustavo Gutiérrez de la UCJ para que revizara su ruteo pues se estaban presentando rutas asimétricas y se le pidió hacer el anuncio de su red hacia sus dos servicios de internet comercial e i2. No se obtuvo respuesta de la UACJ para resolver las				1	24					
709	30-09-09	12:22:07 p.m.	30-09-09	12:28:47 p.m.	00:06:40			Apertura de filtros para la UAG vía UNINET		Se configuraron los prefix-list para dar salida a la red 200.4.128.0/20 correspondiente a la UAG por petición de UNINET. Por lo que se configuró lo correspondiente en los routers.							1			
											TOTAL DE REPORTES	3	0	0	6		0	8	0		3
											SUMA TOTAL										20

Tabla 1.1

PORCENTAJE	15%	0%	0%	30%		0%	40%	0%		15%