

 	FORMATO ACTA DE REUNIÓN Y SEGUIMIENTO		Código:710.14.15-10
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL		Versión:04
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG		Fecha: 07/10/2021 Página 1 de 3

No. de Acta: 10	Fecha: 31 de agosto 2022	Nombre Dependencia: Oficina de Tecnología de la Información	
Lugar: Reunión virtual Microsoft Teams		Hora Inicio: 2:29 pm	Hora Final: 3:19 pm

OBJETIVO: Cierre Periodo agosto 2022 - Servicios de Conectividad OC80149

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Seguimiento a Compromisos

- ✓ Se realiza revisión y verificación de los compromisos adquiridos por las partes en la reunión de cierre del mes de junio, acta número 9, donde se adquirieron dos (2) compromisos por parte del proveedor.
- ✓ **Compromiso 1:** Realizar las reuniones de seguimiento semanales a los casos escalados.
- ✓ **Respuesta proveedor:** Se realizan las reuniones de seguimiento de casos establecidas en el compromiso, a la fecha se han realizado tres reuniones de seguimiento de incidentes.
- ✓ **Compromiso 2:** Se solicita al proveedor cumplir con las fechas de facturación establecidas por la entidad.
- ✓ **Respuesta proveedor:** el proveedor se compromete a realizar la entrega de los documentos de facturación con sus respectivas firmas a mas tardar el día 15 de septiembre de 2022.

2. Agenda

- Seguimiento y Monitoreo.
- Disponibilidad de Servicio.

3. Desarrollo

- ✓ **Herramientas de monitoreo y reporte incidencias:**
- ✓ Se realiza análisis y conciliación entre Claro y la Unidad, se concluye que al cierre del periodo se presentaron a cierre del periodo, se presentaron ocho (8) incidentes sobre los servicios de conectividad, en los canales Cartagena UPL0014, un incidente, escalado bajo el caso SD1979696, Tumaco UPL0007, un incidente, escalado bajo el caso SD1988396, un incidente en la sede de Puerto Inírida UPL0053, escalado bajo el caso SD1985900, un incidente en la sede de Mitu UPL0008, escalado bajo el caso SD1985920, un incidente en la sede de Apartado UPL0002, escalado bajo el caso SD1997180, un incidente en la sede de crav Apartado UPL0055, escalado bajo el caso SD1997174, un incidente en la sede de Florencia UPL0016, escalado bajo el caso SD2011694, un incidente en la sede de crav Villavicencio UPL0050, escalado bajo el caso SD2024005, los cuales afectaron los ANS establecidos. Las causas corresponden: cinco (5) casos asociados a fallas masivas por cortes de fibra óptica, uno (1) por fallas bloqueo de equipos de comunicaciones y dos (2) por perdida desalineación de las antenas satelitales. Los cuales afectaron los ANS establecidos.
- ✓ En consecuencia, se generaron descuentos para el periodo de agosto de 2022 por valor de OCHO MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y TRES MIL SETECIENTOS PESOS M/CTE (\$8.863.708) antes de Iva, como resultado el valor del servicio menos ANS es por la suma de VEINTISÉIS MILLONES DOSCIENTOS DIECINUEVE MIL CUATROCIENTOS SIETE CON NUEVE CENTAVOS M/CTE, (\$ 26.219.407,09).

 El futuro es de todos Unidad para la construcción y desarrollo al servicio de la ciudadanía	FORMATO ACTA DE REUNIÓN Y SEGUIMIENTO		Código:710.14.15-10
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL		Versión:04
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG		Fecha: 07/10/2021 Página 2 de 3

--

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
1. Realizar las reuniones de seguimiento semanales a los casos escaldos.	CLARO	N/A
2. Se solicita al proveedor cumplir con las fechas de facturación establecidas por la entidad	CLARO	15/09/2022

ANEXOS

- ANS – Detalle Servicio agosto 2022
- Asistencia:

Participantes	Primera sesión	Última sesión	Duración de la reunión	Rol
Ricardo Andres Ordonez Munoz ricardo.ordonez@unidadictimas.gov.co	14:25	15:13	49m 32s	Organizador
Sergio Alejandro Cante Rubio sergio.cante@unidadictimas.gov.co	14:31	15:18	47m 42s	Moderador
Freddy Andres Bello Torres freddy.bello@ictmas.gov.co	14:31	15:12	47m 35s	Moderador
Silena Maritza Quintero Gonzalez silena.quintero@unidadictimas.gov.co	14:32	15:18	46m 32s	Moderador
Laura Justino Moncatesano laura.justino@unidadictimas.gov.co	14:32	15:18	46m 37s	Moderador
Yury Daniela Alvarez Becerra yury.alvarez@ictmas.gov.co	14:34	14:41	3m 43s	Moderador
- Reunión Inicio 2:29 pm y Finalizó 3:19 pm


Cierre del periodo del mes de agosto 2022
Chat Archivos Detalles **Asistencia** Asistente para programación Notas de la reunión Pizarra 1 más +

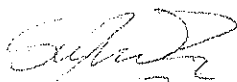
31 de ago. 2:29:19 p. m.


Resumen

6	14:29 - 15:19	50m 8s	40m 43s
Participantes que asistieron	Hora de inicio y finalización	Duración de la reunión	Tiempo medio de asistencia

Responsable de la reunión:

Firma:

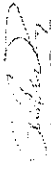
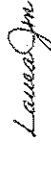


Nombre: Sergio Alejandro Cante Rubio

Dependencia: Oficina de tecnologías

 El futuro es de todos	FORMATO ACTA DE REUNIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: 710.14.15-10
		Versión: 04
		Fecha: 07/10/2021
		Página 3 de 3

No. de Acta: 10	Objetivo: Cierre Periodo agosto 2022 - Servicios de Conectividad OC 80149
Fecha de Reunión: 31 de agosto 2022	

No.	Nombre	** Etnia A/I/G/NA	Entidad o Dependencia	E-mail	Teléfono	Firma
1	Sergio Cante	NA	OTI - Unidad	Sergio.cante@unidadvictimas.gov.co		
2	Eleana Quintero	NA	OTI - Unidad	Eleana.quintero@unidadvictimas.gov.co		
3	Ricardo Ordoñez	NA	OTI - Unidad	Ricardo.ordonez@unidadvictimas.gov.co		
4	Laura Justinico Moncaleano	NA	OTI - Unidad	laura.justinico@unidadvictimas.gov.co		
5	Freddy Andres Bello	NA	CLARO	Freddy.Bello@claro.com.co		Freddy A Bello
6	Yury Daniela Alvarez Becerra	NA	CLARO	Yury.AlvarezB@claro.com.co		Daniela Alvarez
7						
8						
9						
10						
11						
12						

** Etnia: A: Afrocolombiano / I: Indígena / G: Gitano / NA: No aplica



Detalle de la Solicitud

ID de la interacción: SD1887135
 Urgencia: 1 - Alta
 Estado: Cerrado
 Fecha/hora de apertura: 06/06/22 09:43:13
 Fecha prevista de SLA:
 Fecha/hora de resolución: 01/08/22 12:30:01
 Notificado por: 49e5366341b51244af5552a1c5553542
 Correo electrónico
 Servicio: Empresas – Intranet

Información del Solicitante

Identificador del Contacto: 80040401
 Nombre Completo: ricardo ordoñez
 Compañía Cliente: UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS
 Departamento: UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS/IT
 Teléfono: 3014922951
 Correo electrónico: ricardo.ordonez@unidadvictimas.gov.co

Descripción

Para atender su solicitud a la mayor brevedad por favor indíquenos
 Dirección de Sede afectada: CENTRO REGIONAL SAN ANDRES DE TUMACO - CARRERA 34 CALLE 3B LOS PINOS SECTOR LA CIUDADELA
 Enlace: UPL0007
 Ciudad: TUMACO
 Contacto en Sede: RICARDO ORDOÑEZ
 Teléfono de Contacto en Sede: 3014922951
 Horario de Atención en la sede afectada: 8 AM - 5 PM
 Indíquenos detalladamente la falla que se presenta en su servicio:

Agradecemos la revisión de la capacidad contratada para el canal UPL0007 ubicado en la sede de Tumaco (Nariño), según lo contratado en la última orden de compra el canal debería tener una capacidad de 32Mbps y según las validaciones realizadas tomando control remoto de las maquinas en sede la capacidad no excede los 6 Mbps que era la capacidad contratada en la anterior orden de compra, agradecemos se valide, se realicen las pruebas y se certifique el canal de acuerdo con lo contratado, de manera urgente.

Solución de la solicitud

UPL0007 + telecom + Revisión de capacidad canal UPL0007 - URGENTE + TUMACO +

**Title from related Request record RF1451364:

UPL0007 + telecom + Revisión de capacidad canal UPL0007 - URGENTE + TUMACO + Seguimiento OT 18349921

Histórico

25/07/2022 13:44:59 America/Bogota (ricardo ordoñez):
 El día de hoy 25/07/2022 se confirma el aumento de la capacidad por parte del tercero tomando control de una maquina en sede. agradezco el cierre del caso. y las el respectivo informe con las pruebas por parte de ustedes.
 25/07/2022 10:50:41 America/Bogota (ricardo ordoñez):
 A la fecha no se tiene ninguna respuesta del proveedor y tampoco se han contactado por otros medios.
 22/07/2022 11:12:26 America/Bogota (ricardo ordoñez):
 A la fecha no se tiene ninguna respuesta del proveedor y tampoco se han contactado por otros medios.
 21/07/2022 10:03:05 America/Bogota (ricardo ordoñez):
 A la fecha no se tiene ninguna respuesta del proveedor y tampoco se han contactado por otros medios.
 19/07/2022 12:28:55 America/Bogota (ricardo ordoñez):
 A la fecha no se tiene ninguna respuesta del proveedor y tampoco se han contactado por otros medios.
 18/07/2022 12:35:10 America/Bogota (ricardo ordoñez):
 A la fecha no se tiene ninguna respuesta del proveedor y tampoco se han contactado por otros medios.
 07/06/2022 18:37:42 America/Bogota (ricardo ordoñez):
 la prioridad de esta iteración es alta, ya que se atiende a víctimas de conflicto armado y no se está logrando una atención optima. agradecemos se tramite de manera urgente la revisión.
 07/06/2022 17:15:28 America/Bogota (Carlos Alberto Vera Navarro):
 External Vendor Reference ID: INC000002312331
 El incidente relacionado ha sido actualizado.
 07/06/2022 17:15:26 America/Bogota (Carlos Alberto Vera Navarro):
 Le informamos que el reporte técnico generado para su servicio UPL0007 (Enlace) se encuentra escalado internamente con el área de Convenios con terceros y Carrier de ultima milla la validación del BW para dar solución. Estamos trabajando para reestablecer el servicio en el menor tiempo posible.
 Recuerde que puede consultar y actualizar su caso por medio de <https://servicio.triara.co/ess.do> ingresando con su usuario y contraseña.
 El incidente relacionado ha sido actualizado.
 07/06/2022 09:13:54 America/Bogota (Erika Lorena Rey Beltran):
 Le informamos que el reporte técnico generado para su servicio UPL0007 se encuentra escalado con el proveedor de UM para que nos confirme en cuanto se tiene el ancho de banda del canal por parte de ellos. a Nivel de Claro se tiene un BW de 32 M. Estamos trabajando para reestablecer el servicio en el menor tiempo posible.
 Recuerde que puede consultar y actualizar su caso por medio de <https://servicio.triara.co/ess.do> ingresando con su usuario y contraseña.
 El incidente relacionado ha sido actualizado.

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM1610870.
 PLANTILLA CIERRE
 Fecha/Hora inicio falla: 06/06/22 10:19:30
 Fecha/Hora solución falla: 06/06/22 11:19:30
 Down Time: 1
 Causa de la falla: Por parte del proveedor no se realizo ampliación sobre su red.
 Solución de la falla: Se crea el RF1451364, para el seguimiento a la OT 18349921.
 Falla Atribuible a: Claro

*** Resolución actualizada por IM1610870Existen registros relacionados. No se ha cerrado la llamada
 Petición relacionada RF1451364 cerrado.

Fecha/Hora inicio falla: 12/06/2022 17:00
 Fecha/Hora solución falla: 25/07/2022 13:46
 Causa de la falla: BW mal configurado por parte del proveedor Telefonica.
 Solución de la falla: Ajuste de BW por parte de proveedor.

Falla Atribuible a: Claro

*** ** No existen otros registros relacionados. Interacción cerrada por la petición RF1451364

Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto
3.PNG	203 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	06/06/22 09:43:18
tumaco nperf 25-07-2022.PNG	289 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	25/07/22 13:45:00

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción:	SD1930048
Urgencia:	1 - Alta
Estado:	Cerrado
Fecha/hora de apertura:	01/07/22 10:49:58
Fecha prevista de SLA:	
Fecha/hora de resolución:	29/08/22 09:25:30
Notificado por:	Correo electrónico 4a65fe2e51ac4961a73757c764a6fa3
Servicio:	Empresas - Internet

Información del Solicitante

Identificador del Contacto:	80040401
Nombre Completo:	ricardo ordoñez
Compañía Cliente:	UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS
Departamento:	UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS/IT
Teléfono:	3014922951
Correo electrónico:	ricardo.ordonez@unidadvictimas.gov.co

Descripción

Para atender su solicitud a la mayor brevedad por favor indíquenos Dirección de Sede afectada: Carrera 85d # 46a -96 San Cayetano
Enlace: principal UPL0031 y BCK UPL0032
Ciudad: BOGOTÁ

Contacto en Sede: RICARDO ORDOÑEZ

Teléfono de Contacto en Sede: 3014922951

Horario de Atención en la sede afectada: 8 AM - 5 PM

Indíquenos detalladamente la falla que se presenta en su servicio:

Agradezco su colaboración generando la configuración y activación del protocolo IPV6 en el canal principal UPL0031 y BCK UPL0032 de 1.5G , los cuales fueron migrados.

Histórico

29/08/22 09:25:27 America/Bogota (Johanna Paola Tibaquirá Rueda):

Se realiza cierre de caso de acuerdo a documentación de cliente donde indica que las actividades ya fueron realizadas.

16/08/22 14:57:28 America/Bogota (ricardo ordoñez):

Agradecemos dar cierre al caso ya que las actividades fueron realizadas.

26/07/2022 14:26:45 America/Bogota (ricardo ordoñez):

A la fecha no se tiene ninguna respuesta del proveedor y tampoco se han contactado por otros medios.

25/07/2022 10:50:54 America/Bogota (ricardo ordoñez):

A la fecha no se tiene ninguna respuesta del proveedor y tampoco se han contactado por otros medios.

22/07/2022 11:12:41 America/Bogota (ricardo ordoñez):

A la fecha no se tiene ninguna respuesta del proveedor y tampoco se han contactado por otros medios.

21/07/2022 10:03:26 America/Bogota (ricardo ordoñez):

A la fecha no se tiene ninguna respuesta del proveedor y tampoco se han contactado por otros medios.

19/07/2022 12:29:14 America/Bogota (ricardo ordoñez):

A la fecha no se tiene ninguna respuesta del proveedor y tampoco se han contactado por otros medios.

18/07/2022 12:33:05 America/Bogota (ricardo ordoñez):

A la fecha no se tiene ninguna respuesta del proveedor y tampoco se han contactado por otros medios.

15/07/2022 11:16:15 America/Bogota (ricardo ordoñez):

A la fecha no se tiene ninguna respuesta del proveedor y tampoco se han contactado por otros medios.

13/07/2022 13:41:09 America/Bogota (ricardo ordoñez):

A la fecha no se tiene ninguna respuesta del proveedor y tampoco se han contactado por otros medios.

11/07/2022 11:16:56 America/Bogota (ricardo ordoñez):

A la fecha no se tiene ninguna respuesta del proveedor y tampoco se han contactado por otros medios.

Resolución

PLANTILLA CIERRE

Fecha/Hora Inicio falla: 01-07-2022

Fecha/Hora solución falla: 16-08-2022

Down Time:

Causa de la falla: CONFIGURACION IPV6

Solución de la falla: SE DA CIERRE DE ACUERDO A INDICACIÓN DE CLIENTE

Nombre del archivo

Tamaño (KB)

Adjuntado por

Fecha del adjunto

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción:	SD1954170
Urgencia:	2 - Media
Estado:	Cerrado
Fecha/hora de apertura:	15/07/22 11:15:22
Fecha prevista de SLA:	
Fecha/hora de resolución:	01/08/22 16:35:02
Notificado por:	4a65fe2e51ac4961a73757c764a6efa3 Correo electrónico
Servicio:	Empresas - Internet

Información del Solicitante

Identificador del Contacto:	80040401
Nombre Completo:	ricardo ordóñez
Compañía Cliente:	UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS
Departamento:	UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS/IT
Teléfono:	3014922951
Correo electrónico:	ricardo.ordonez@unidadvictimas.gov.co

Descripción

Para atender su solicitud a la mayor brevedad por favor indíquenos
 Dirección de Sede afectada: 4.122649, -73.577510 VIA GRANJA CAMPO ALEGRE JUNTO A LA POLICIA
 Enlace: UPL0050
 Ciudad: VILLAVICENCIO
 Contacto en Sede: RICARDO ORDOÑEZ
 Teléfono de Contacto en Sede: 3014922951
 Horario de Atención en la sede afectada: 8 AM - 5 PM
 Indíquenos detalladamente la falla que se presenta en su servicio:

Se presenta caída del servicio desde el día 13/07/2022 desde las 06:31. Agradezco se valide y se corrija la falla lo mas pronto posible. este canal ha venido presentando fallas constantemente durante el mes.

Solucion de la solicitud

Caída del servicio UPL0050 canal VILLAVICENCIO // UPL0050 + AAC-VCO.CAMPANARIO-M1 + 1/3/3 + ENLACE INTERMITENTE + VILLAVICENCIO

Histórico

Descripción Pendiente Cliente (15/07/2022 18:02:41)
 26/07/2022 09:35:01 America/Bogota (Mario Alejandro. Montoya Huérano):

*****RED LAN CLIENTE *****

<UNID_UPL0050_BKUP> DIS CUR interface Vlanif1
 [V200R009C00SPC500]

#

interface Vlanif1

ip address 192.168.0.3 255.255.255.0

ip address 190.144.93.122 255.255.255.248 sub

vrrp vrid 1 virtual-ip 190.144.93.126

vrrp vrid 1 preempt-mode timer delay 20

vrrp vrid 2 virtual-ip 192.168.0.1

vrrp vrid 2 preempt-mode timer delay 20

dhcp select global

#

return

<UNID_UPL0050_BKUP>DIS ARP | I 192.168.0

IP ADDRESS MAC ADDRESS EXPIRE(M) TYPE INTERFACE VPN-INSTANCE
 VLAN/CEVLAN(SIP/DIP) PVC

192.168.0.3 183d-5ebe-e6af I - Vlanif1

192.168.0.1 0000-5e00-0102 20 D-0 GEO/0/2

192.168.0.128 4ccc-6a58-0104 13 D-0 GEO/0/2

192.168.0.178 ac84-c644-582b 20 D-0 GEO/0/2

192.168.0.2 183d-5e41-063c 5 D-0 GEO/0/2

192.168.0.195 4ccc-6a58-00ac 16 D-0 GEO/0/2

192.168.0.139 4ccc-6a58-0287 20 D-0 GEO/0/2

192.168.0.200 80ce-62e8-4a00 20 D-0 GEO/0/2

192.168.0.147 4ccc-6a58-010b 11 D-0 GEO/0/2

192.168.0.207 4ccc-6a58-020f 20 D-0 GEO/0/2

192.168.0.102 4ccc-6a58-00b6 19 D-0 GEO/0/2

192.168.0.78 0017-c82d-7da9 20 D-0 GEO/0/2

192.168.0.27 ec08-6bcd-3cb7 20 D-0 GEO/0/2

192.168.0.24 4ccc-6a58-0032 20 D-0 GEO/0/2

192.168.0.84 4ccc-6a58-00d0 14 D-0 GEO/0/2

192.168.0.28 4ccc-6a58-0141 20 D-0 GEO/0/2

192.168.0.218 54e1-ad75-cae5 16 D-0 GEO/0/2

192.168.0.77 4ccc-6a58-00aa 20 D-0 GEO/0/2

192.168.0.90 40b0-340c-019f 16 D-0 GEO/0/0

192.168.0.183 4ccc-6a58-013b 16 D-0 GEO/0/2

192.168.0.158 4ccc-6a58-0132 20 D-0 GEO/0/2

192.168.0.188 78e3-b575-ae25 16 D-0 GEO/0/2

Total:27 Dynamic:24 Static:0 Interface:3

<UNID_UPL0050_BKUP>DIS ARP | I 190.144.93

IP ADDRESS MAC ADDRESS EXPIRE(M) TYPE INTERFACE VPN-INSTANCE
 VLAN/CEVLAN(SIP/DIP) PVC

190.144.93.122 183d-5ebe-e6af I - Vlanif1

190.144.93.121 183d-5e41-063c 20 D-0 GEO/0/2

190.144.93.126 0000-5e00-0101 19 D-0 GEO/0/2

Total:27 Dynamic:24 Static:0 Interface:3

```
<UNID_UPL0050_BKUP>ping -a 192.168.0.3 8.8.8.8
PING 8.8.8.8: 56 data bytes, press CTRL_C to break
Request time out
Request time out
Request time out
Request time out
Request time out
```

```
--- 8.8.8.8 ping statistics ---
5 packet(s) transmitted
0 packet(s) received
100.00% packet loss
```

```
<UNID_UPL0050_BKUP>ping -a 190.144.93.122 8.8.8.8
PING 8.8.8.8: 56 data bytes, press CTRL_C to break
Request time out
Request time out
Request time out
Request time out
Request time out
```

```
--- 8.8.8.8 ping statistics ---
5 packet(s) transmitted
0 packet(s) received
100.00% packet loss
```

El incidente relacionado ha sido actualizado.

19/07/2022 12:27:50 America/Bogota (ricardo ordoñez):

en este momento se encuentra caído el cala principal y bck de la sede agradecemos nuevamente las validaciones, y revisar la conmutación de los canales ya que cuando el principal esta caído no conmuta a este que es el Bck

Descripción Pendiente Cliente (15/07/2022 18:02:41)

15/07/2022 14:56:51 America/Bogota (Johanna Paola Tibaquirá Rueda):

OBSERVACIONES

Le informamos que para el reporte técnico generado para su servicio, se realizan pruebas de primer nivel, se valida ping UM OK sin pérdida de paquetes ni tiempos altos, se ingresa a CPE configuración OK, se observan 19 equipos conectados en el CPE, se toman gráficas de consumo y desde el 13-07-2022 hasta el 15-07-2022 y no se observa caída en el servicio, se establece comunicación con cliente quien informa que la falla es repetitiva y que ya se había reportado en ocasiones anteriores, adicionalmente solicita validar la plataforma de monitoreo ya que en el momento a el aún le aparece el servicio caído igualmente solicita realizar monitoreo en el servicio para identificar falla, se escala para revisión.

Recuerde que puede consultar y actualizar su caso por medio de <https://servicio.triara.co/ess.do> ingresando con su usuario y contraseña.

(Documentado por Héctor A. Beltrán Zapata)

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM1651761.

PLANTILLA CIERRE

Fecha/Hora inicio falla: 15/07/22 14:57:28

Fecha/Hora solución falla: 30/08/22 06:48:00

Down Time: N/A

Causa de la falla: asociado a APERTURA EN LA RED OTN ENTRE 23-107_AGUAZUL -- 23-108_MONTEREY (TTU7981) + INC6889112 ,

Solución de la falla: Fusión de hilos

Falla Atribuible a: Claro

*** **No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM1651761

Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto
villa vicencio 2022-07-15 .png	68 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	15/07/22 11:15:28
GRÁFICA CONSUMO - UPL0050.png	73 KB	EC3475U	15/07/22 14:57:09

Detalle de la Solicitud

ID de la Interacción:	SD1973445
Urgencia:	1 - Alta
Estado:	Cerrado
Fecha/hora de apertura:	27/07/22 14:29:02
Fecha prevista de SLA:	
Fecha/hora de resolución:	02/08/22 11:17:34
Notificado por:	49e5366341b51244af5552a1c5553542 Correo electrónico
Servicio:	Empresas – Intranet

Información del Solicitante

Identificador del Contacto:	80040401
Nombre Completo:	ricardo ordoñez
Compañía Cliente:	UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS
Departamento:	UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS/IT
Teléfono:	3014922951
Correo electrónico:	ricardo.ordonez@unidadvictimas.gov.co

Descripción

Para atender su solicitud a la mayor brevedad por favor indíquenos
 Dirección de Sede afectada: Calle 100 Carrera 94 Bloque 1 Manzana 11
 Enlace: UPL0055
 Ciudad: APARTADO - URABA
 Contacto en Sede: RICARDO ORDOÑEZ
 Teléfono de Contacto en Sede: 3014922951
 Horario de Atención en la sede afectada: 8AM - 5 PM
 Indíquenos detalladamente la falla que se presenta en su servicio:

Se presenta alta degradación del servicio, agradecemos la validación y la solución de la falla, tiempos muy de respuesta.
 Solución de la solicitud
 UPL0055 + AAC-ANT,APARTADO2-M1 + 1/4/6 + Degradación del servicio + Medellín +

Histórico

Descripción Pendiente Cliente (01/08/22 15:37:17)
 pendiente validación con cliente
 Descripción Pendiente Cliente (27/07/2022 20:14:35)
 Descripción Pendiente Cliente (01/08/22 15:37:17)
 pendiente validación con cliente
 Descripción Pendiente Cliente (27/07/2022 20:14:35)
 29/07/2022 13:02:55 America/Bogota (ricardo ordoñez):
 La falla continua y no se tiene ningun reporte por parte de Claro para dar solución
 29/07/2022 09:08:25 America/Bogota (ricardo ordoñez):
 se Relaizan todos los descartes de primer nivel en sede
 29/07/2022 09:07:46 America/Bogota (ricardo ordoñez):
 La falla continua y no se tiene ningun reporte por parte de Claro para dar solución
 28/07/2022 13:55:44 America/Bogota (ricardo ordoñez):
 Nuevamente se presenta degradación del servicio en la sede, agradecemos la solución de la falla lo mas pronto posible.
 Descripción Pendiente Cliente (27/07/2022 20:14:35)
 27/07/2022 15:34:13 America/Bogota (Dania Estefanía Rubio Benitez):
 Cliente indica servicio degradación del servicio, se valida enlace, se tiene respuesta de UM con tiempos altos, no se tiene ingreso al CPE y a la red de acceso, se realiza comunicación con el Sr. RICARDO ORDOÑEZ Cel. 3014922951 e indica que la desgracia está en 1000 y 1200 y adjunto grafica del proceso, cliente indica que no esta en sede para realizar el reinicio, se escala para su validación.

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM1664978.
 PLANTILLA CIERRE
 Fecha/Hora inicio falla: 27/07/22 15:36:45
 Fecha/Hora solución falla: 28/08/22 11:06:00
 Down Time: NA
 Causa de la falla: Servicio afectado por saturación de troncal, posiblemente por apertura en la red de tx.
 Solución de la falla: Se normaliza ocupación y se restablecen tiempos de respuesta del servicio.
 Falla Atribuible a: Claro

*** **No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM1664978

Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto
Uraba 27-07-2022.PNG	49 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	27/07/22 14:29:07
Uraba 28-07-2022.PNG	49 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	28/07/22 13:55:45
apartado crav 29-07-2022 1_00pm.PNG	61 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	29/07/22 13:02:56
apartado crav 29-07-2022.PNG	59 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	29/07/22 13:02:56

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción: SD1976268

Urgencia: 2 - Media

Estado: Cerrado

Fecha/hora de apertura: 28/07/22 16:35:36

Fecha prevista de SLA:

Fecha/hora de resolución: 08/08/22 13:51:22

Notificado por: Empresas – Intranet_900490473-6

Servicio: Correo electrónico

Servicio: Empresas – Intranet

Información del Solicitante

Identificador del Contacto: 80040401

Nombre Completo: ricardo ordoñez

Compañía Cliente: UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

Departamento: UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS/IT

Teléfono: 3014922951

Correo electrónico: ricardo.ordonez@unidadvictimas.gov.co

Descripción

Para atender su solicitud a la mayor brevedad por favor indíquenos Dirección de Sede afectada: Tv 9 B No. 28 A- 29 Mz 2/7 Casa 3

Enlace: UPL0028 -

Ciudad: TUNJA

Contacto en Sede: Ricardo Ordoñez

Teléfono de Contacto en Sede: 3014922951

Horario de Atención en la sede afectada: 8 am - 5pm

Indíquenos detalladamente la falla que se presenta en su servicio:

Agradecemos se realice una revisión conjunta frete a la situación que se está presentando a diario en la sede de Tunja, ya que como se informó anteriormente se presentan problemas e intermitencia en la resolución y apertura de páginas, se han realizado varias validación en sede y el problema persiste, el ping responde correctamente, pero al realizar las trazas la resolución es lenta y con intermitencias. Adjunto imágenes de una de las máquinas en sede. Agradecemos igualmente se envíe personal a sede para comprobar la configuración y los modos de negocian entre el router y el SW principal.

Solución de la solicitud

UPL0028 + AAG-TUN.CAMOL-C1 + 2/2/9 + intermitencia y degradación en el canal + Tunja + CISCO

Histórico

Descripción Pendiente Cliente (04/08/22 10:32:18)

Descripción Pendiente Cliente (28/07/2022 21:18:30)

Descripción Pendiente Cliente (28/07/2022 19:09:19)

pendiente comunicación con el cliente en horario hábil para validar el servicio

08/08/22 13:46:22 America/Bogota (CARLOS RODRIGUEZ AGUDELO):

Se establece comunicación con el Sr. Ricardo Ordoñez al cel. 3014922951, para confirmar la Rx del correo; por parte del cliente se confirma la Rx y autoriza el cierre del caso.

:

El incidente relacionado ha sido actualizado.

08/08/22 12:59:56 America/Bogota (CARLOS RODRIGUEZ AGUDELO):

Se envía correo al cliente con las pruebas de la VM:

De: Carlos Guillermo Rodriguez Agudelo <Carlosg.Rodriguez@claro.com.co>

Enviado: lunes, 8 de agosto de 2022 12:54

Para: ricardo.ordonez@unidadvictimas.gov.co <ricardo.ordonez@unidadvictimas.gov.co>

Cc: DL - CO - Centrogestion Corporativo <gestioncorp.co@claro.com.co>

Asunto: RE: solicitud permisos certificación enlace UPL0028 + SD1976268

Cordial saludo,

Según lo conversado se procede a compartir los resultados de la certificación en sitio:

Potencia de la fibra en sitio:

Conversor de Medio:

Router en sede:

Ping al CPE de Claro desde la LAN:

Ping al GW del router:

Ping a la IP 172.20.50.101 (GW en Bogotá):

Ping al FW en Bogotá:

Errores en la Interfaz WAN y LAN:

Modos de Negociación:

CDP:

Quedamos pendientes de sus observaciones.

Cordialmente,

https://owa.comcel.com.co/owa/14.3.513.0/themes/resources/FIRMA_TODOCLARO.jpg

Ingeniero Gestion Red Corporativo
Carlos Guillermo Rodriguez Agudelo
Celular / Ext: 18

:
El incidente relacionado ha sido actualizado.

08/08/22 12:08:38 America/Bogota (CARLOS RODRIGUEZ AGUDELO):

Se establece comunicación con el Sr. Ricardo Ordoñez al cel. 3014922951, para validar la afectación; por parte del cliente se solicita compartir la evidencia de la certificación para descartar fallas en la infraestructura de Claro que está en sitio y se debe descartar tiempos altos entre router y el SW, por lo anterior solicita las evidencias de la certificación.

:
El incidente relacionado ha sido actualizado.

04/08/22 17:14:40 America/Bogota (ricardo ordoñez):

la visita a la sede se programo para el día 8 de agosto de 2022 apartir de las 8:00 a.m.

Descripcion Pendiente Cliente (04/08/22 10:32:18)

Descripcion Pendiente Cliente (28/07/2022 21:18:30)

Descripcion Pendiente Cliente (28/07/2022 19:09:19)

pendiente comunicación con el cliente en horario hábil para validar el servicio

03/08/22 13:14:10 America/Bogota (FERNANDO VILLAFANE ARREDONDO):

Se establece comunicación con Ricardo Ordoñez al numero 3014922951, solicito certificación del canal con consultor y mantener el canal en monitoreo.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

03/08/22 09:38:25 America/Bogota (Yerson Andres Bejarano Pena):

Se adjunta correo por parte del cliente solicitando avances del caso con el fin de brindar comunicacion con el cliente.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

Descripcion Pendiente Cliente (28/07/2022 21:18:30)

Descripcion Pendiente Cliente (28/07/2022 19:09:19)

pendiente comunicación con el cliente en horario hábil para validar el servicio

Descripcion Pendiente Cliente (28/07/2022 19:09:19)

pendiente comunicación con el cliente en horario hábil para validar el servicio

28/07/2022 19:08:23 America/Bogota (Dania Estefania Rubio Benitez):

Cliente indica servicio intermitencia y degradación en el canal, se valida enlace, se tiene respuesta de UM, se ingresa al CPE y se observa operatividad, se valida que no hay saturación, pendiente comunicación con el cliente en horario hábil para validar el servicio, se escala para su validación

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM1666796.

PLANTILLA CIERRE

Fecha/Hora inicio falla: 28/07/22 19:08:50

Fecha/Hora solución falla: 08/08/22 09:05:31

Down Time: 2,25

Causa de la falla: No se observa falla a nivel de la red de Claro.

Solución de la falla: Se certifica servicio con Personal de Datos en sitio y se comparte la evidencia al cliente.

Falla Atribuible a: Cliente

*** **No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM1666796

Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto
tunja 28-07-2022 2.PNG	152 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	28/07/22 16:35:42
tunja 28-07-2022.PNG	242 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	28/07/22 16:35:42
captura de pantalla.png	83 KB	EC9900L	28/07/22 19:02:11
correo.pdf	1047 KB	EC5764Z	03/08/22 09:33:53

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción:	SD1979527
Urgencia:	1 - Alta
Estado:	Cerrado
Fecha/hora de apertura:	01/08/22 07:26:20
Fecha prevista de SLA:	
Fecha/hora de resolución:	02/08/22 15:09:33
Notificado por:	4a65fe2e51ac4961a73757c764a6efa3 Correo electrónico
Servicio:	Empresas - Internet

Información del Solicitante

Identificador del Contacto:	80040401
Nombre Completo:	ricardo ordóñez
Compañía Cliente:	UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS
Departamento:	UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS/IT
Teléfono:	3014922951
Correo electrónico:	ricardo.ordonez@unidadvictimas.gov.co

Descripción

Para atender su solicitud a la mayor brevedad por favor indíquenos
 Dirección de Sede afectada: Carrera 85d # 46a -96 San Cayetano
 Enlace: UPL0031
 Ciudad: BOGOTÁ
 Contacto en Sede: RICARDO ORDOÑEZ
 Teléfono de Contacto en Sede: 3014922951
 Horario de Atención en la sede afectada: 8 AM -5PM
 Indíquenos detalladamente la falla que se presenta en su servicio:

Se Presenta Caída de nuestro canal principal UPL0031 San Cayetano Bogotá de desde el día 30-07-2022 a las 12:00, se requiere de manera urgente la solución de la falla.
 Solución de la solicitud
 UPL0031 +NGWORTZAL+AAC-BOG.FERIAS-C3+1/1/14+BOGOTÁ

Histórico

02/08/22 15:08:12 America/Bogota (Angelo Arias):
 PLANTILLA CIERRE
 Fecha/Hora inicio falla: 01/08/22 11:47:00
 Fecha/Hora solución falla: 02/08/22 15:01:11
 Down Time: 13:06:38
 Causa de la falla: Hilo abierto en dirección calle 69a con cra74a
 Solución de la falla: Se realiza fusion de fibra
 Falla Atribuible a: Claro
 El incidente relacionado ha sido actualizado.
 Descripción Pendiente Cliente (02/08/22 00:01:26)
 horarios
 02/08/22 15:04:19 America/Bogota (ricardo ordóñez):
 el servicio subió el día de hoy a las 2:47 pm minutos.
 02/08/22 09:00:45 America/Bogota (Mario Alejandro. Montoya Huérano):
 NOMBRE DE CONTACTO:RICARDO ORDOÑEZ
 TELEFONO CONTACTO: 3014922951
 FECHA CONTACTO: 2/08/2022
 HORA DE CONTACTO: 8:59 a. m.
 CONTACTO FUE EFECTIVO: NO
 MENSAJE DE VOZ: SI
 CORREO: NO
 PRUEBAS DE ACUERDO A LA SINTOMATOLOGIA.

RESUMEN DEL INCIDENTE

Se realiza comunicacion cliente RICARDO ORDOÑEZ cel 3014922951 validando caso SD1979527 , cliente no atiende las llamadas se lleva 35 min tratando de realizar contacto ya que el personal se encuentra en espera de permiso de ingreso pero las llamadas del cliente no son atendidas
 El incidente relacionado ha sido actualizado.
 Descripción Pendiente Cliente (02/08/22 00:01:26)
 horarios
 01/08/22 20:23:19 America/Bogota (ricardo ordóñez):
 Buenas noches, la falla persiste, agradecemos con urgencia solucionarla ya que es nuestro canal principal.
 01/08/22 12:26:10 America/Bogota (Jeison Julian Llanos Cortes):
 Le informamos que el reporte técnico generado para su servicio UPL0031 Actual mente se tiene desplazamiento de personal para certificar fibra y de datos . Estamos trabajando para reestablecer el servicio en el menor tiempo posible.

Recuerde que puede consultar y actualizar su caso por medio de <https://servicio.triara.co/ess.do> ingresando con su usuario y contraseña.
 El incidente relacionado ha sido actualizado.

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM1670375.
 PLANTILLA CIERRE
 Fecha/Hora inicio falla: 01/08/22 11:47:00
 Fecha/Hora solución falla: 02/08/22 15:01:11
 Down Time: 13:06:38
 Causa de la falla: Hilo abierto en dirección calle 69a con cra74a
 Solución de la falla: Se realiza fusion de fibra
 Falla Atribuible a: Claro

*** **No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM1670375

Nombre del archivo

Tamaño (KB)

Adjuntado por

Fecha del adjunto

25/8/22, 09:47

Service Manager-Interacción: SD1979527

UPL0031 ppai Bogota.PNG

19 KB

RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO

01/08/22 07:26:23

UPL0031 ppai Bogota 8-22.PNG

52 KB

RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO

01/08/22 20:23:19

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción:	SD1979696
Urgencia:	1 - Alta
Estado:	Cerrado
Fecha/hora de apertura:	01/08/22 08:29:58
Fecha prevista de SLA:	
Fecha/hora de resolución:	01/08/22 16:37:36
Notificado por:	Correo electrónico 49e5366341b51244af5552a1c5553542
Servicio:	Empresas - Intranet

Información del Solicitante

Identificador del Contacto:	80040401
Nombre Completo:	ricardo ordoñez
Compañía Cliente:	UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS
Departamento:	UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS/IT
Teléfono:	3014922951
Correo electrónico:	ricardo.ordonez@unidadvictimas.gov.co

Descripción

Para atender su solicitud a la mayor brevedad por favor indíquenos

Dirección de Sede afectada:

Enlace: UPL0014

Ciudad: CARTAGENA

Contacto en Sede: RICARDO ORDOÑEZ

Teléfono de Contacto en Sede: 3014922951

Horario de Atención en la sede afectada: 8AM - 5PM

Indíquenos detalladamente la falla que se presenta en su servicio:

Buenas días,

Se presenta caída total del servicio UPL UPL0014 - CARTAGENA desde las 15:31 del día 31 de julio. En el momento la sede se encuentra sin servicio se realizan descartes de primer nivel.

Solución de la solicitud

UPL0014 + ZAC-CTG.EL_BOSQUE-CP1 + 1/2/1:22 + CAIDA TOTAL DE SERVICIO + Cartagena + ZTE

Histórico

01/08/22 16:36:20 America/Bogota (Jeison Julian Llanos Cortes):

Fecha hora de finalización de la interrupción de servicio cambio de: NONE a 01/08/22 16:25:11

El incidente relacionado ha sido actualizado.

01/08/22 16:36:18 America/Bogota (Jeison Julian Llanos Cortes):

The Incident Phase Changed from Investigation to Recovery

El incidente relacionado ha sido actualizado.

01/08/22 16:36:17 America/Bogota (Jeison Julian Llanos Cortes):

OBSERVACIONES

=====

Se comunica JULIANA JAIMES PE, solicita validar operatividad del enlace, ya que indica que se presentó falla masiva 1670651 en la cual se encontró hilo atenuado por terceros se realiza fusión dejando el enlace operativo, se valida ping um responde, se valida red acceso con potencias, se valida ingreso al cpe, se valida operatividad con cliente en sede RICARDO ORDOÑEZ al teléfono 3014922951 quien confirma esta, se procede al cierre del caso.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

01/08/22 16:36:15 America/Bogota (Jeison Julian Llanos Cortes):

The Incident Status Changed from Pending Vendor to Resolved

OBSERVACIONES

=====

Se comunica JULIANA JAIMES PE, solicita validar operatividad del enlace, ya que indica que se presentó falla masiva 1670651 en la cual se encontró hilo atenuado por terceros se realiza fusión dejando el enlace operativo, se valida ping um responde, se valida red acceso con potencias, se valida ingreso al cpe, se valida operatividad con cliente en sede RICARDO ORDOÑEZ al teléfono 3014922951 quien confirma esta, se procede al cierre del caso.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

01/08/22 10:29:41 America/Bogota (Dania Estefania Rubio Benitez):

Cliente reporta falla de servicio, se valida enlace, sin respuesta de UM, se valida red de acceso con alarma en LOSI, se realiza comunicación con el cliente y contesta el Sr. RICARDO ORDOÑEZ Cel. 3014922951 e indica que no se encuentra en la sede, CLIENTE INDICA LED los apagado, se genera desplazamiento de planta externa

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM1670326.

PLANTILLA CIERRE

Fecha/Hora inicio falla: 01/08/22 10:32:30

Fecha/Hora solución falla: 01/08/22 16:25:11

Down Time: 05:52:57

Causa de la falla: Atenuación de la fibra perdida de potencias.

Solución de la falla: Se desplaza personal de planta externa quienes recuperan las potencias mediante acción correctiva.

Falla Atribuible a: CLARO

*** **No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM1670326

Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto
Cartagena 31-01-2022.PNG	49 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	01/08/22 08:30:07
captura de pantalla.png	4 KB	EC9900L	01/08/22 10:29:09

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción: SD1985900
Urgencia: 1 - Alta
Estado: Cerrado
Fecha/hora de apertura: 03/08/22 15:35:01
Fecha prevista de SLA:
Fecha/hora de resolución: 16/08/22 18:16:11
Notificado por: Correo electrónico
Empresas –
Intranet_900490473-6
Servicio: Empresas – Intranet

Información del Solicitante

Identificador del Contacto: 80040401
Nombre Completo: ricardo ordoñez
Compañía Cliente: UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS
Departamento: UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS/IT
Teléfono: 3014922951
Correo electrónico: ricardo.ordonez@unidadvictimas.gov.co

Descripción

Para atender su solicitud a la mayor brevedad por favor indíquenos
Dirección de Sede afectada: Calle 18 # 9 - 80 Barrio Los Comuneros
Enlace: UPL0053
Ciudad: PUERTO INIRIDA
Contacto en Sede: RICARDO ORDOÑEZ
Teléfono de Contacto en Sede: 3014922951
Horario de Atención en la sede afectada: 8AM - 5 PM
Indíquenos detalladamente la falla que se presenta en su servicio:

Buenas tardes,
Agradecemos se valide en conjunto con Skynet la operatividad del canal ya que se viene presentado degradación y lentitud en el servicio, agradecemos la visita presencial a la sede de manera urgente para realizar la verificación del posicionamiento de la antena y la validación de los equipos. Se realizan pruebas de primer nivel y reinicio de los equipos pero la falla persiste, pin responde y traza, pero no permite la apertura de aplicativos ni páginas, debido a la lentitud.

Degradacion del servicio UPL0053 PUERTO INIRIDA
Solucion de la solicitud
UPL0053 + PROVEEDOR SKYNET + CANAL DEGRADADO + PUERTO INIRIDA - GUAINIA

Histórico

Descripcion Pendiente Cliente (08/08/2022 17:04:19)

Descripcion Pendiente Cliente (03/08/22 18:52:24)

OBSERVACION:

Cliente genera caso Autoservicio, reporta Canal Degradado, se valida a nivel de conexion al router, responde bien se valida a nivel de la fibra va por proveedor. Se escala para validar.

Se pasa caso a pendiente cliente por horarios de atencion habiles

16/08/22 15:07:05 America/Bogota (ricardo ordoñez):

Agradecemos dar cierre al caso ya que las actividades fueron realizadas el dia viernes 12 de agosto.

12/08/22 12:04:07 America/Bogota (CARLOS RODRIGUEZ AGUDELO):

Se envía correo al cliente para el tramite de permisos:

De: Carlos Guillermo Rodriguez Agudelo <Carlosg.Rodriguez@claro.com.co>

Enviado: viernes, 12 de agosto de 2022 12:01

Para: ricardo.ordonez@unidadvictimas.gov.co <ricardo.ordonez@unidadvictimas.gov.co>

Cc: DL - CO - Centrogestion Corporativo <gestioncorp.co@claro.com.co>

Asunto: IM1673813 - SD1985900 || Enlace UPL0053 - Tramite de permisos - Puerto Inírida - Guainia

Cordial saludo,

Solicitamos de su colaboración con el tramite de los accesos al siguiente personal:

Nombre: Iván Rodríguez

C.C.: 19002371

ARL: COLPATRIA S.A.

EPS: COOSALUD

Se espera que ellos estén en la sede sobre las 2:30 p.m. del día de hoy, quedamos pendientes de sus observaciones.

Cordialmente,

https://owa.comcel.com.co/owa/14.3.513.0/themes/resources/FIRMA_TODOCLARO.jpg

Ingeniero Gestion Red Corporativo
Carlos Guillermo Rodríguez Agudelo
Celular / Ext: 18

El incidente relacionado ha sido actualizado.

12/08/22 08:45:47 America/Bogota (CARLOS RODRIGUEZ AGUDELO):

Le informamos que el reporte técnico generado para su servicio UPL0053, por parte del proveedor de la UM se encuentra en validaciones sobre su red, tan pronto como se tenga un avance significativo se lo estaremos informando. Estamos trabajando para reestablecer el servicio en el menor tiempo posible.

Recuerde que puede consultar y actualizar su caso por medio de <https://servicio.triara.co/ess.do> ingresando con su usuario y contraseña.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

11/08/22 20:41:43 America/Bogota (Carlos Alberto Vera Navarro):

El título cambio de: UPL0053 + PROVEEDOR RSKYNET + CANAL DEGRADADO + PUERTO INIRIDA a UPL0053 + PROVEEDOR SKYNET + CANAL DEGRADADO + PUERTO INIRIDA

El incidente relacionado ha sido actualizado.

11/08/22 20:41:42 America/Bogota (Carlos Alberto Vera Navarro):

Le informamos que el reporte técnico generado para su servicio UPL0053 (Enlace) se encuentra escalado con nuestro Carrier de última milla quienes evidencian sobre el enlace satelital presenta un bajo nivel de telemetrías, de ser posible agradeceremos nos compartan registro fotográfico de la vista de la antena y su sistema radiante con el fin de validar si existe algún elemento afectado o en malas condiciones, esto para confirmar si se requiere algún repuesto para mantenimiento, estuvimos tratando de contactarle pero las llamadas no fueron atendidas. En cualquier caso nos encontramos escalando internamente para confirmar una visita a la sede de mantenimiento.

Estamos trabajando para reestablecer el servicio en el menor tiempo posible.

Recuerde que puede consultar y actualizar su caso por medio de <https://servicio.triara.co/ess.do> ingresando con su usuario y contraseña.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

11/08/22 10:16:22 America/Bogota (Ricardo Ordoñez):

No se tiene respuesta de la visita solicitada, se enviaron las evidencias solicitadas. La entidad realizara requerimiento a Colombia compra eficiente por incumplimiento en la solicitud.

Descripción Pendiente Cliente (08/08/2022 17:04:19)

Descripción Pendiente Cliente (03/08/22 18:52:24)

OBSERVACION:

Cliente genera caso Autoservicio, reporta Canal Degradado, se valida a nivel de conexión al router, responde bien se valida a nivel de la fibra va por proveedor. Se escala para validar.

Se pasa caso a pendiente cliente por horarios de atención hábiles

08/08/2022 17:01:01 America/Bogota (Pedro Steven Mesa Gonzalez):

Le informamos que el reporte técnico generado para su servicio UPL0053, Requerimos de su colaboración ya que el proveedor de UM nos solicita señalización del equipo tanto de la parte de los conectores como la parte de los LED esto con el fin de poder coordinar la visita previa a estas validaciones.

Recuerde que puede consultar y actualizar su caso por medio de <https://servicio.triara.co/ess.do> ingresando con su usuario y contraseña.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

08/08/2022 17:00:59 America/Bogota (Pedro Steven Mesa Gonzalez):

The Incident Status Changed from Pending Customer to Work In Progress

Le informamos que el reporte técnico generado para su servicio UPL0053, Requerimos de su colaboración ya que el proveedor de UM nos solicita señalización del equipo tanto de la parte de los conectores como la parte de los LED esto con el fin de poder coordinar la visita previa a estas validaciones.

Recuerde que puede consultar y actualizar su caso por medio de <https://servicio.triara.co/ess.do> ingresando con su usuario y contraseña.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

04/08/22 16:45:34 America/Bogota (Ricardo Ordoñez):

Los horarios hábiles de la sede son de lunes a viernes de 8am a 5pm, en los cuales se puede realizar la vista del proveedor skynet para validación y certificación del canal. agradeceremos atender este caso con urgencia.

Descripción Pendiente Cliente (03/08/22 18:52:24)

OBSERVACION:

Cliente genera caso Autoservicio, reporta Canal Degradado, se valida a nivel de conexión al router, responde bien se valida a nivel de la fibra va por proveedor. Se escala para validar.

Se pasa caso a pendiente cliente por horarios de atención hábiles

03/08/22 18:49:50 America/Bogota (Hector Augusto Ramirez Cabrera):

OBSERVACION:

Cliente genera caso Autoservicio, reporta Canal Degradado, se valida a nivel de conexión al router, responde bien se valida a nivel de la fibra va por proveedor. Se escala para validar.

Se pasa caso a pendiente cliente por horarios de atención hábiles

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM1673813.

Inicio de la falla: 03/08/22 18:51:38

Fin de la falla: 12/08/22 16:00:00

Causa: Desajuste de posición y condiciones de modem y antena en la sede.

Solución: Se realiza migración del servicio traslado de la antena, pruebas del servicio se reacomoda el modem ya que este estaba presentando altas temperaturas y tenía un equipo sobre él, se hacen validaciones, se logra reacomodar el modem para validar el ping y dar salida al técnico, se realiza ajustes sobre el servicio y se procede a finalizar actividad de manera exitosa se ajusta el QoS del servicio de acuerdo con la migración.

*** No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM1673813

Nombre del archivo

Tamaño (KB)

Adjuntado por

Fecha del adjunto

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción: SD1985920

Urgencia: 1 - Alta

Estado: Cerrado

Fecha/hora de apertura: 03/08/22 15:39:33

Fecha prevista de SLA:

Fecha/hora de resolución: 18/08/22 13:28:27

Notificado por: Empresas – Intranet_900490473-6
Correo electrónico

Servicio: Empresas – Intranet

Información del Solicitante

Identificador del Contacto: 80040401

Nombre Completo: ricardo ordoñez

Compañía Cliente: UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

Departamento: UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS/IT

Teléfono: 3014922951

Correo electrónico: ricardo.ordonez@unidadvictimas.gov.co

Descripción

Para atender su solicitud a la mayor brevedad por favor indíquenos
Dirección de Sede afectada: Carrera 13ª # 15ª – 87 Hotel Mitú Real Centro
Enlace: UPL0008
Ciudad: VAUPES
Contacto en Sede: RICARDO ORDOÑEZ
Teléfono de Contacto en Sede: 3014922951
Horario de Atención en la sede afectada: 8AM *- 5 PM
Indíquenos detalladamente la falla que se presenta en su servicio:

Buenas tardes,
Agradecemos se valide en conjunto con Skynet la operatividad del canal ya que se viene presentado degradación y lentitud en el servicio, agradecemos la visita presencial a la sede de manera urgente para realizar la verificación del posicionamiento de la antena y la validación de los equipos. Se realizan pruebas de primer nivel y reinicio de los equipos pero la falla persiste, ping responde y traza, pero no permite la apertura de aplicativos ni páginas, debido a la lentitud.

DEGRADACION UPL0008 - VAUPES
Solucion de la solicitud
UPL0008 + PROVEEDOR + Skynet + DEGRADACION DE CANAL + MITU - VAUPES

Histórico

Descripcion Pendiente Cliente (12/08/22 17:16:49)
Pendiente: Avances de labores correctivas por el Carrier Skynet para girar la antena y tener línea de vista de Transponder eutelsat debido a obstrucción de la línea de vista en sitio. Se estima reinicio labores para el día Martes 16-08-22 por horario de atención del cliente. Caso 24048
Descripcion Pendiente Cliente (08/08/2022 17:05:02)
Descripcion Pendiente Cliente (03/08/22 21:56:24)
Descripcion Pendiente Cliente (03/08/22 19:10:46)

OBSERVACION:

Cliente genera caso Autoservicio, reporta Canal Degradado, se valida a nivel de conexion al router, responde bien se valida a nivel de la fibra va por proveedor. Se escala para validar.

Se pasa caso a pendiente cliente por horarios de atencion habiles
16/08/22 18:19:30 America/Bogota (Andres Felipe Ramirez Franco):
Cordial saludo,

Buena tarde, solicitamos avances de las acciones ejecutadas por parte del proveedor Skynet, a la espera de avances.
El incidente relacionado ha sido actualizado.
16/08/22 15:09:06 America/Bogota (ricardo ordoñez):
actividades fueron realizadas el día 12 de agosto, el proveedor informa que continua las labores el día 16 de agosto.
12/08/22 17:17:54 America/Bogota (Carlos Alberto Vera Navarro):
Se comparten evidencias al cliente de la revisión realizada en sede y labores a ejecutar en horario hábil laboral.

De: Carlos Alberto Vera Navarro
Enviado el: viernes, 12 de agosto de 2022 5:13 p. m.
Para: ricardo.ordonez@unidadvictimas.gov.co
CC: DL - CO - Centrogestion Corporativo <gestioncorp.co@claro.com.co>
Asunto: RE: SD1985920 - IM1673825 || Enlace UPL0008 || Cliente: UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS - Seguimiento Degradación Canal Mitú

Buenas tardes,

Cordial saludo,

Señores:
UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

Sr Ricardo luego de la visita realizada el día de hoy se evidenció una obstrucción de la Línea de vista actual sobre la antena Satelital instalada para el canal UPL0008 Sede Mitú, a continuación, se describe el detalle de las labores pendientes y dado que no se tiene ingreso a la sede el fin de semana, se retornarían

labores a partir del día Martes 16-08-2022.

- Se realiza seguimiento para migración del servicio donde se requiere hacer un movimiento a la antena ya que está bloqueada por dos tanques de agua que se interponen para girar la antena y tener línea de vista de eutelsat, es necesario mover la antena, la dificultad de acceder a la antena es alta, por lo cual se requiere trabajo en alturas de una escalera para poder llegar hasta donde está la antena para realizar las labores.

Registro fotográfico:

Atento a cualquier inquietud adicional y/o comentarios.

Cordialmente,

Ingeniero Gestión Red Corporativo

Carlos Alberto Vera Navarro

Ext: +57-(601)7429797

Carlos.veran.ext@claro.com.co

El incidente relacionado ha sido actualizado.

12/08/22 17:17:53 America/Bogota (Carlos Alberto Vera Navarro):

The Incident Status Changed from Pending Vendor to Pending Customer

Se comparten evidencias al cliente de la revisión realizada en sede y labores a ejecutar en horario hábil laboral.

De: Carlos Alberto Vera Navarro

Enviado el: viernes, 12 de agosto de 2022 5:13 p. m.

Para: ricardo.ordonez@unidadvictimas.gov.co

CC: DL - CO - Centrogestión Corporativo <gestioncorp.co@claro.com.co>

Asunto: RE: SD1985920 - IM1673825 || Enlace UPL0008 || Cliente: UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS - Seguimiento Degradación Canal Mitú

Buenas tardes,

Cordial saludo,

Señores:

UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

Sr Ricardo luego de la visita realizada el día de hoy se evidenció una obstrucción de la Línea de vista actual sobre la antena Satelital instalada para el canal UPL0008 Sede Mitú, a continuación, se describe el detalle de las labores pendientes y dado que no se tiene ingreso a la sede el fin de semana, se retornarían labores a partir del día Martes 16-08-2022.

- Se realiza seguimiento para migración del servicio donde se requiere hacer un movimiento a la antena ya que está bloqueada por dos tanques de agua que se interponen para girar la antena y tener línea de vista de eutelsat, es necesario mover la antena, la dificultad de acceder a la antena es alta, por lo cual se requiere trabajo en alturas de una escalera para poder llegar hasta donde está la antena para realizar las labores.

Registro fotográfico:

Atento a cualquier inquietud adicional y/o comentarios.

Cordialmente,

Ingeniero Gestión Red Corporativo

Carlos Alberto Vera Navarro

Ext: +57-(601)7429797

Carlos.veran.ext@claro.com.co

El incidente relacionado ha sido actualizado.

Descripción Pendiente Cliente (12/08/22 17:16:49)

Pendiente: Avances de labores correctivas por el Carrier Skynet para girar la antena y tener línea de vista de Transponder eutelsat debido a obstrucción de la Línea de vista en sitio. Se estima reinicio labores para el día Martes 16-08-22 por horario de atención del cliente. Caso 24048

Descripción Pendiente Cliente (08/08/2022 17:05:02)

Descripción Pendiente Cliente (03/08/22 21:56:24)

Descripción Pendiente Cliente (03/08/22 19:10:46)

OBSERVACION:

Cliente genera caso Autoservicio, reporta Canal Degradado, se valida a nivel de conexión al router, responde bien se valida a nivel de la fibra va por proveedor. Se escala para validar.

Se pasa caso a pendiente cliente por horarios de atención hábiles

12/08/22 14:09:09 America/Bogota (CARLOS RODRIGUEZ AGUDELO):

Se conversa con el Sr. Ricardo Ordoñez al cel. 3014922951, para suministrar los avances; se le informa al cliente que se observa falla en la línea de vista en la sede y por parte de Skynet se desplazará personal para realizar los respectivos ajustes, por parte del cliente se solicita los avances al correo ricardo.ordonez@unidadvictimas.gov.co con la respectiva evidencia.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

12/08/22 10:39:36 America/Bogota (CARLOS RODRIGUEZ AGUDELO):

Se envía correo al cliente para el acceso a la sede:

De: Carlos Guillermo Rodríguez Agudelo <Carlosg.Rodriguez@claro.com.co>
Enviado: viernes, 12 de agosto de 2022 10:30
Para: ricardo.ordonez@unidadvictimas.gov.co <ricardo.ordonez@unidadvictimas.gov.co>
Cc: DL - CO - Centrogestión Corporativo <gestioncorp.co@claro.com.co>
Asunto: SD1985920 - IM1673825 || Enlace UPL0008 - Trámite de permisos

Cordial saludo,

Solicitamos de su colaboración con el trámite de acceso al siguiente personal en su sede el día de hoy a las 11:30 a.m.:

Nombre: Reisson Ruiz
C.C.: 1.110.462.340
ARL: SURA
EPS: SANITAS EPS

Además, se adjuntan los respectivos parafiscales, quedamos pendientes de sus observaciones.

Cordialmente,

https://owa.comcel.com.co/owa/14.3.513.0/themes/resources/FIRMA_TODOCLARO.jpg

Ingeniero Gestión Red Corporativo
Carlos Guillermo Rodríguez Agudelo
Celular / Ext: 18

Se conversa con el Sr. Ricardo Ordoñez al cel. 3014922951, para confirmar la Rx del correo; por parte del cliente se confirma la Rx del correo e indica que está a la espera de la llegada del personal a la sede.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

11/08/22 20:49:11 America/Bogota (Carlos Alberto Vera Navarro):

Le informamos que el reporte técnico generado para su servicio UPL0008 (Enlace) se encuentra escalado con nuestro Carrier de última milla quienes evidenciaron algunos errores CRC sobre el enlace y se encuentran validando la solución, tratamos de contactarle para informarle pero las llamadas no fueron atendidas. Estamos trabajando para reestablecer el servicio en el menor tiempo posible.

Recuerde que puede consultar y actualizar su caso por medio de <https://servicio.triara.co/ess.do> ingresando con su usuario y contraseña.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

11/08/22 10:16:01 America/Bogota (Ricardo Ordoñez):

No se tiene respuesta de la visita solicitada, se enviaron las evidencias solicitadas. La entidad realizará requerimiento a Colombia Compra Eficiente por incumplimiento en la solicitud.

Descripción Pendiente Cliente (08/08/2022 17:05:02)

Descripción Pendiente Cliente (03/08/22 21:56:24)

Descripción Pendiente Cliente (03/08/22 19:10:46)

OBSERVACION:

Cliente genera caso Autoservicio, reporta Canal Degradado, se valida a nivel de conexión al router, responde bien se valida a nivel de la fibra va por proveedor. Se escala para validar.

Se pasa caso a pendiente cliente por horarios de atención hábiles

08/08/2022 17:03:30 America/Bogota (Pedro Steven Mesa Gonzalez):

The Incident Status Changed from Pending Customer to Work In Progress

Le informamos que el reporte técnico generado para su servicio UPL0008, Requerimos de su colaboración ya que el proveedor de UM nos solicita señalización del equipo tanto de la parte de los conectores como la parte de los LED esto con el fin de poder coordinar la visita previa a estas validaciones.

Recuerde que puede consultar y actualizar su caso por medio de <https://servicio.triara.co/ess.do> ingresando con su usuario y contraseña.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

04/08/22 16:43:51 America/Bogota (Ricardo Ordoñez):

Los horarios hábiles de la sede son de lunes a viernes de 8am a 5pm, en los cuales se puede realizar la visita del proveedor skynet para validación y certificación del canal. Agradecemos atender este caso con urgencia.

Descripción Pendiente Cliente (03/08/22 21:56:24)

Descripción Pendiente Cliente (03/08/22 19:10:46)

OBSERVACION:

Cliente genera caso Autoservicio, reporta Canal Degradado, se valida a nivel de conexión al router, responde bien se valida a nivel de la fibra va por proveedor. Se escala para validar.

Se pasa caso a pendiente cliente por horarios de atención hábiles

Descripción Pendiente Cliente (03/08/22 19:10:46)

OBSERVACION:

Cliente genera caso Autoservicio, reporta Canal Degradado, se valida a nivel de conexión al router, responde bien se valida a nivel de la fibra va por proveedor. Se escala para validar.

Se pasa caso a pendiente cliente por horarios de atención hábiles

03/08/22 19:09:03 America/Bogota (Hector Augusto Ramirez Cabrera):

Success rate is 100 percent (1500/1500), round-trip min/avg/max = 1/1/5 ms
RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICONORTE2#

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM1673825.

Reporte: degradación de servicio

Causa: desalineación de antena satelital

Solución: proveedor satelital va a la sede y toma acciones correctivas en la antena y realiza acciones adicionales con lo que se normaliza el canal

*** **No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM1673825

Nombre del archivo

Tamaño (KB)

Adjuntado por

Fecha del adjunto

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción: SD1988396
 Urgencia: 1 - Alta
 Estado: Cerrado
 Fecha/hora de apertura: 04/08/22 16:38:47
 Fecha prevista de SLA:
 Fecha/hora de resolución: 08/08/22 11:39:07
 Notificado por: 49e5366341b51244af5552a1c5553542
 Servicio: Empresas - Intranet

Información del Solicitante

Identificador del Contacto: 80040401
 Nombre Completo: ricardo ordoñez
 Compañía Cliente: UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS
 Departamento: UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS/IT
 Teléfono: 3014922951
 Correo electrónico: ricardo.ordonez@unidadvictimas.gov.co

Descripción

Para atender su solicitud a la mayor brevedad por favor indíquenos
 Dirección de Sede afectada: Carrera 34 Calle 3b Los Pinos Sector la Ciudadela
 Enlace: UPL0007
 Ciudad: TUMACO
 Contacto en Sede: RICARDO ORDOÑEZ
 Teléfono de Contacto en Sede: 3014922951
 Horario de Atención en la sede afectada: 8 AM - 5 PM
 Indíquenos detalladamente la falla que se presenta en su servicio:

Se presenta caída del servicio en la sede ubicada en Tumaco, se realizan descarte de primer nivel y señalización de los equipos en sede y no presentan alarmas, agradecemos la revisión y la solución de la falla lo mas pronto posible.
 Solucion de la solicitud
 UPL0007 + Servicio Caído + Tercero Telefonica + TUMACO

Histórico

08/08/22 11:37:46 America/Bogota (Jelson Julian Llanos Cortes):
 The Incident Phase Changed from Investigation to Recovery
 El incidente relacionado ha sido actualizado.
 08/08/22 11:37:44 America/Bogota (Jelson Julian Llanos Cortes):
 PLANTILLA CIERRE
 Fecha/Hora inicio falla: 04/08/22 17:14:18
 Fecha/Hora solución falla: 08/08/22 11:34:40
 Down Time: 04:50:19
 Causa de la falla: Se valida bloqueo de quipos perdida de gestión
 Solución de la falla: Se envía personal quienes validan equipos posible bloqueo
 Falla Atribuible a:CLARO
 El incidente relacionado ha sido actualizado.
 08/08/22 11:37:43 America/Bogota (Jelson Julian Llanos Cortes):
 The Incident Status Changed from Pending Customer to Resolved
 PLANTILLA CIERRE
 Fecha/Hora inicio falla: 04/08/22 17:14:18
 Fecha/Hora solución falla: 08/08/22 11:34:40
 Down Time: 04:50:19
 Causa de la falla: Se valida bloqueo de quipos perdida de gestión
 Solución de la falla: Se envía personal quienes validan equipos posible bloqueo
 Falla Atribuible a:CLARO
 El incidente relacionado ha sido actualizado.
 Descripción Pendiente Cliente (04/08/22 22:04:36)
 Pdte por horarios
 08/08/22 11:35:53 America/Bogota (Jelson Julian Llanos Cortes):
 OBSERVACIONES

Se realiza monitoreo del enlace se valida ping um responde, se valida red acceso con potencias, se valida ingreso al cpe, se adjunta graficas de consumo donde para validación de tiempo de inoperatividad del enlace, se realiza comunicación con RICARDO ORDOÑEZ al teléfono 3014922951, quien confirma operatividad, se procede al cierre del caso.

El incidente relacionado ha sido actualizado.
 05/08/22 23:21:38 America/Bogota (David Sneyder Pinzon Martinez):
 OBSERVACIONES:

<<< Pendiente avances por parte de Telefoica y el caso INC000002373054, para restablecer servicio.

PING DE UM:

RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICOANTIGUO2#ping vrf Internet-vip 10.162.145.75
 Fri Aug 5 23:20:27.408 COLOMBIA
 Type escape sequence to abort.
 Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 10.162.145.75, timeout is 2 seconds:

Success rate is 0 percent (0/5)
 RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICOANTIGUO2#
 El incidente relacionado ha sido actualizado.
 Descripción Pendiente Cliente (04/08/22 22:04:36)
 Pdte por horarios
 04/08/22 17:13:47 America/Bogota (Cristian Lorenzo Ortiz Naranjo):

OBSERVACIONES

Se recibe caso por autoservicio donde el cliente reporta caída del servicio, se valida ping UM no responde, se valida que va por proveedor, se relaciona Código de telefónica DS-01923182, se realiza comunicación con el señor Ricardo Ordoñez cel 3014922951 donde se le solicita anexar evidencia de la señalización de los equipos, e indica que al

parecer es una falla masiva ya que todos los servicios de la ciudad no están funcionando, se genera escalamiento con gestión inmediata.

04/08/22 17:13:24 America/Bogota (ricardo ordoñez):

se adjuntan evidencias

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM1675009.

PLANTILLA CIERRE

Fecha/Hora inicio falla: 04/08/22 17:14:18

Fecha/Hora solución falla: 08/08/22 11:34:40

Down Time: 04:50:19

Causa de la falla: Se valida bloqueo de quipos perdida de gestión

Solución de la falla: Se envía personal quienes validan equipos posible bloqueo

Falla Atribuible a: CLARO

*** **No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM1675009

Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto
tumaco 3.jpeg	106 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	04/08/22 17:13:24
tumaco 2.jpeg	108 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	04/08/22 17:13:24
tumaco 1.jpeg	224 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	04/08/22 17:13:25
pdf_Reporte_Interfaces_20220808113211.pdf	50 KB	ECF2896A	08/08/22 11:37:16

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción:	SD1992074
Urgencia:	1 - Alta
Estado:	Cerrado
Fecha/hora de apertura:	08/08/22 08:23:30
Fecha prevista de SLA:	
Fecha/hora de resolución:	18/08/22 16:20:41
Notificado por:	49e5366341b51244af5552a1c5553542 Correo electrónico
Servicio:	Empresas – Intranet

Información del Solicitante

Identificador del Contacto:	80040401
Nombre Completo:	ricardo ordoñez
Compañía Cliente:	UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS
Departamento:	UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS/IT
Teléfono:	3014922951
Correo electrónico:	ricardo.ordonez@unidadvictimas.gov.co

Descripción

Para atender su solicitud a la mayor brevedad por favor indíquenos
Dirección de Sede afectada: Calle 100 Carrera 94 Bloque 1 Manzana 11-Lote 4 Vía Alfonso Lopez
Enlace: UPL0055
Ciudad: URABA
Contacto en Sede: Ricardo Ordoñez
Teléfono de Contacto en Sede: 3014922951
Horario de Atención en la sede afectada: 8 am - 5 pm
Indíquenos detalladamente la falla que se presenta en su servicio:

Buenas días,
Se presenta nuevamente degradación del servicio UPL0055 – URABA se realizan descartes de primer nivel y se evidencian tiempos altos de respuesta, este problema a sido recurrente durante las ultimas semanas y ya se había informado del problema. Agradecemos dar una solución definitiva a la falla.
Solucion de la solicitud
UPL0055 + AAC-ANT.APARTADO2-M1 + 1/4/6 + INTERNET INTERMITENTE + APARTADO

Histórico

Descripción Pendiente Cliente (10/08/22 19:02:38)
Descripción Pendiente Cliente (10/08/22 13:21:45)

OBSERVACION:

Cliente genera caso Autoservicio, reporta canal caído se valida a nivel de conexión al Router de Claro Huawei respondiendo bien, se valida a nivel de la Fibra esta operativo y potencias bien, se valida ingreso remoto al router bien, se detecta equipos conectados.

Se contacta al cliente el Sr, Ricardo Ordoñez tel: 3014922951, quien reporta que ya esta bien el servicio pero reporta dejar abierto el caso. ha presentado caídas. Se deja escalado Pte. Cliente

18/08/22 07:12:30 America/Bogota (Angelo Arias):

Se realiza llamada a numero de contacto 3014922951 pero no es posible establecer comunicacion con cliente.

Se confirma causa de falla se presenta afectación en red OTN, personal tecnico se encuentra en el momento realizando fusiones de fibra en terreno.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

16/08/22 15:11:42 America/Bogota (ricardo ordoñez):

Agradecemos dar cierre al caso y envía informe de la causa raíz.

Descripción Pendiente Cliente (10/08/22 19:02:38)

Descripción Pendiente Cliente (10/08/22 13:21:45)

OBSERVACION:

Cliente genera caso Autoservicio, reporta canal caído se valida a nivel de conexión al Router de Claro Huawei respondiendo bien, se valida a nivel de la Fibra esta operativo y potencias bien, se valida ingreso remoto al router bien, se detecta equipos conectados.

Se contacta al cliente el Sr, Ricardo Ordoñez tel: 3014922951, quien reporta que ya esta bien el servicio pero reporta dejar abierto el caso. ha presentado caídas. Se deja escalado Pte. Cliente

08/08/22 12:50:20 America/Bogota (ricardo ordoñez):

la falla persiste y es reiterativa , agradecemos su pronta validación y solución.

08/08/22 12:49:31 America/Bogota (ricardo ordoñez):

la falla persiste y es reiterativa , agradecemos su pronta validación y solución.

Descripción Pendiente Cliente (08/08/22 09:17:26)

Pendiente generar IM mayor por tiempos altos en el SDP

A:AAG-ESPACIOSUR-C1# oam sdp-ping 13346 count 50

Request Response RTT

```

1 Success 861ms
2 Success 918ms
3 Success 1036ms
4 Success 1233ms
5 Success 1282ms
6 Success 1316ms
7 Success 1257ms
8 Success 1191ms
9 Success 1191ms
10 Success 1131ms
11 Success 949ms
12 Success 826ms
13 Success 946ms
14 Success 1055ms
15 Success 1110ms
16 Success 1120ms
17 Success 1170ms
18 Success 1122ms
19 Success 1114ms

```

20 Success 1125ms
21 Success 1105ms
22 Success 1074ms
23 Success 767ms
24 Success 797ms
25 Success 970ms
26 Success 1071ms
27 Success 1099ms
28 Success 1155ms
29 Success 1181ms
30 Success 1094ms
31 Success 1073ms
32 Success 1097ms
33 Success 1063ms
34 Success 932ms
35 Success 814ms
36 Success 960ms
37 Success 1113ms
38 Success 1048ms
39 Success 1056ms
40 Success 1082ms
41 Success 1094ms
42 Success 1132ms
43 Success 1162ms
44 Success 1184ms
45 Success 1042ms
46 Success 771ms
47 Success 827ms
48 Success 885ms
49 Success 964ms
50 Success 1015ms

Sent: 50 Received: 50

Min: 767ms Max: 1316ms Avg: 1052ms

A:AAG-ESPACIOSUR-C1#

08/08/22 09:15:53 America/Bogota (Silvio Fabian Cabrera Cabrera):

OBSERVACIONES

=====

Se recibe escalamiento por autoservicio reportando degradación, se procede a realizar pruebas de primer nivel, se tiene respuesta pero con tiempos altos, se valida grafica de consumo no se tiene saturación del canal, se procede a realizar pruebas sobre el SDP se tiene tiempos altos de respuesta, se realiza respectivo escalamiento para generar IM mayor

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM1681909.

PLANTILLA CIERRE

Fecha/Hora inicio falla: 10/08/22 13:20:54

Fecha/Hora solución falla: 18/08/22 07:11:00

Down Time: 00:02:58

Causa de la falla: Se confirma causa de falla se presenta afectación en red OTN,

Solución de la falla: se realiza fusión de fibra

Falla Atribuible a: Claro

*** **No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM1681909

Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto
apartado 08-08-2022.jpeg	94 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	08/08/22 08:23:35
captura de pantalla.png	101 KB	ECM0237H	08/08/22 09:05:00

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción: SD1997180
 Urgencia: 2 - Media
 Estado: Cerrado
 Fecha/hora de apertura: 10/08/22 08:36:57
 Fecha prevista de SLA:
 Fecha/hora de resolución: 18/08/22 16:13:01
 Notificado por: Empresas – Intranet_900490473-6
 Correo electrónico
 Servicio: Empresas – Intranet

Información del Solicitante

Identificador del Contacto: 80040401
 Nombre Completo: ricardo ordoñez
 Compañía Cliente: UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS
 Departamento: UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS/IT
 Teléfono: 3014922951
 Correo electrónico: ricardo.ordonez@unidadvictimas.gov.co

Descripción

Para atender su solicitud a la mayor brevedad por favor indíquenos

Dirección de Sede afectada: Carrera 100 # 77-27 2

Enlace: UPL0002

Ciudad: APARTADO

Contacto en Sede: Ricardo Ordoñez

Teléfono de Contacto en Sede: 3014922951

Horario de Atención en la sede afectada: 8am-5pm

Indíquenos detalladamente la falla que se presenta en su servicio:

Buenos días,

Se presenta nuevamente caída del servicio en l sedes de apartado, la falla es persistente a lo largo del contrato y son las sedes que presentan mayores reincidencias, agradecemos validar y dar solución definitiva la falla de manera URGENTE ya que en estas sedes se atiende a víctimas de conflicto armado. Las caída se del canal se presenta desde el día de ayer día 9 de julio a las 19:10 del .

CAIDA UPL0002 APARTADO

Solución de la solicitud

UPL0002 + AG-ANT.APARTADO-M1 + 1/2/4 + CANAL INTERMITENTE + APARTADO

Histórico

Descripción Pendiente Cliente (10/08/22 13:04:52)

OBSERVACION:

Cliente genera caso Autoservicio, reporta canal caído se valida a nivel de conexión al Router de Claro Huawei respondiendo bien, se valida a nivel de la Fibra esta operativo y potencias bien, se valida ingreso remoto al router bien, se detecta equipos conectados.

Se contacta al cliente el Sr, Ricardo Ordoñez tel: 3014922951, quien reporta que ya esta bien el servicio pero reporta dejar abierto el caso. Se deja escalado Pte. Cliente

18/08/22 07:13:33 America/Bogota (Angelo Arias):

Se realiza llamada a numero de contacto 3014922951 pero no es posible establecer comunicacion con cliente.

Se confirma causa de falla se presenta afectacion en red OTN, personal tecnico se encuentra en el momento realizando fusiones de fibra en terreno.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

16/08/22 15:13:17 America/Bogota (ricardo ordoñez):

Agradecemos dar cierre al caso y envía informe de la causa raíz.

Descripción Pendiente Cliente (10/08/22 13:04:52)

OBSERVACION:

Cliente genera caso Autoservicio, reporta canal caído se valida a nivel de conexión al Router de Claro Huawei respondiendo bien, se valida a nivel de la Fibra esta operativo y potencias bien, se valida ingreso remoto al router bien, se detecta equipos conectados.

Se contacta al cliente el Sr, Ricardo Ordoñez tel: 3014922951, quien reporta que ya esta bien el servicio pero reporta dejar abierto el caso. Se deja escalado Pte. Cliente

10/08/22 12:49:50 America/Bogota (Hector Augusto Ramirez Cabrera):

ROUTA + PING:

RP/0/RSP0/CPU0:A9KENVIGADO#sh ip rou vrf UARIV-intra 10.160.236.113

Wed Aug 10 12:48:15.392 COLOMBIA

Routing entry for 10.160.236.113/32

Known via "local", distance 0, metric 0 (connected)

Installed Dec 4 00:36:32.279 for 1y35w

Routing Descriptor Blocks

directly connected, via GigabitEthernet0/0/0.346

Route metric is 0

No advertising protos.

RP/0/RSP0/CPU0:A9KENVIGADO#

RP/0/RSP0/CPU0:A9KENVIGADO#

RP/0/RSP0/CPU0:A9KENVIGADO#

```
RP/0/RSP0/CPU0:A9KENVIGADO#sh run int GigabitEthernet0/0/0/0.346
Wed Aug 10 12:48:20.494 COLOMBIA
interface GigabitEthernet0/0/0/0.346
description IPDP UNIDAD PARA LA ATENCI REPARACINTEGRAL A LAS VICTIMAS GESTION_PROACTIVA - UPL0002
service-policy input CAR-40M
service-policy output CAR-40M
vrf UARIV-intra
ipv4 address 10.160.236.113/30
encapsulation dot1q 346
!

RP/0/RSP0/CPU0:A9KENVIGADO#
RP/0/RSP0/CPU0:A9KENVIGADO#
RP/0/RSP0/CPU0:A9KENVIGADO#sh arp vrf UARIV-intra 10.160.236.114
Wed Aug 10 12:48:28.727 COLOMBIA
```

0/0/CPU0

[illegible]

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM1681870.
PLANTILLA CIERRE
Fecha/Hora inicio falla: 10/08/22 13:03:58
Fecha/Hora solución falla: 18/08/22 07:12:00
Down Time: 00:01:05
Causa de la falla: Se confirma causa de falla se presenta afectación en red OTN, .
Solución de la falla: Fusiones de fibra
Falla Atribuible a: Claro

*** **No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM1681870

Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto
apartado 9-08-2022.PNG	53 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	10/08/22 08:37:02
captura de pantalla.png	43 KB	ECF2392B	10/08/22 13:02:41

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción: SD1997228

Urgencia: 2 - Media

Estado: Cerrado

Fecha/hora de apertura: 10/08/22 08:40:09

Fecha prevista de SLA:

Fecha/hora de resolución: 18/08/22 16:20:45

Notificado por: Correo electrónico
Empresas – Intranet_900490473-6

Servicio: Empresas – Intranet

Información del Solicitante

Identificador del Contacto: 80040401

Nombre Completo: ricardo ordoñez

Compañía Cliente: UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS

Departamento: UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS/IT

Teléfono: 3014922951

Correo electrónico: ricardo.ordonez@unidadvictimas.gov.co

Descripción

Para atender su solicitud a la mayor brevedad por favor indíquenos
Dirección de Sede afectada: Calle 100 Carrera 94 Bloque 1 Manzana 11
Enlace: UPL00055
Ciudad: APARTADO
Contacto en Sede: Ricardo Ordoñez
Teléfono de Contacto en Sede: 3014922951
Horario de Atención en la sede afectada: 8am-5pm

Indíquenos detalladamente la falla que se presenta en su servicio:

Buenos días,
Se presenta nuevamente caída del servicio en l sedes de apartado, la falla es persistente a lo largo del contrato y son las sedes que presentan mayores reincidencias, agradecemos validar y dar solución definitiva la falla de manera URGENTE ya que en estas sedes se atiende a víctimas de conflicto armado. Las caída se del canal se presenta desde el día de ayer a las 19:10 del día 9 de julio.

CAIDA UPL0055 APARTADO
Solucion de la solicitud
UPL0055 + AAC-ANT.APARTADO2-M1 + 1/4/6 + INTERNET INTERMITENTE + APARTADO

Histórico

Descripcion Pendiente Cliente (10/08/22 19:02:38)
Descripcion Pendiente Cliente (10/08/22 13:21:45)
OBSERVACION:

Cliente genera caso Autoservicio, reporta canal caído se valida a nivel de conexión al Router de Claro Huawei respondiendo bien, se valida a nivel de la Fibra esta operativo y potencias bien, se valida ingreso remoto al router bien, se detecta equipos conectados.

Se contacta al cliente el Sr, Ricardo Ordoñez tel: 3014922951, quien reporta que ya esta bien el servicio pero reporta dejar abierto el caso. ha presentado caídas. Se deja escalado Pte. Cliente
18/08/22 07:12:31 America/Bogota (Angelo Arias):
Se realiza llamada a numero de contacto 3014922951 pero no es posible establecer comunicacion con cliente.
Se confirma causa de falla se presenta afectacion en red OTN, personal tecnico se encuentra en el momento realizando fusiones de fibra en terreno. El incidente relacionado ha sido actualizado.
16/08/22 15:14:23 America/Bogota (ricardo ordoñez):
Agradecemos dar cierre al caso y enviar informe de la causa raíz.
Descripcion Pendiente Cliente (10/08/22 19:02:38)
Descripcion Pendiente Cliente (10/08/22 13:21:45)
OBSERVACION:

Cliente genera caso Autoservicio, reporta canal caído se valida a nivel de conexión al Router de Claro Huawei respondiendo bien, se valida a nivel de la Fibra esta operativo y potencias bien, se valida ingreso remoto al router bien, se detecta equipos conectados.

Se contacta al cliente el Sr, Ricardo Ordoñez tel: 3014922951, quien reporta que ya esta bien el servicio pero reporta dejar abierto el caso. ha presentado caídas. Se deja escalado Pte. Cliente
Descripcion Pendiente Cliente (10/08/22 13:21:45)
OBSERVACION:

Cliente genera caso Autoservicio, reporta canal caído se valida a nivel de conexión al Router de Claro Huawei respondiendo bien, se valida a nivel de la Fibra esta operativo y potencias bien, se valida ingreso remoto al router bien, se detecta equipos conectados.

Se contacta al cliente el Sr, Ricardo Ordoñez tel: 3014922951, quien reporta que ya esta bien el servicio pero reporta dejar abierto el caso. ha presentado caídas. Se deja escalado Pte. Cliente
10/08/22 13:19:53 America/Bogota (Hector Augusto Ramirez Cabrera):
OBSERVACION:

Cliente genera caso Autoservicio, reporta canal caído se valida a nivel de conexión al Router de Claro Huawei respondiendo bien, se valida a nivel de la Fibra esta operativo y potencias bien, se valida ingreso remoto al router bien, se detecta equipos conectados.

Se contacta al cliente el Sr, Ricardo Ordoñez tel: 3014922951, quien reporta que ya esta bien el servicio pero reporta dejar abierto el caso. ha presentado caídas. Se deja escalado Pte. Cliente

10/08/22 13:11:05 America/Bogota (Hector Augusto Ramirez Cabrera):

RUTA + PING:

RP/0/RSP0/CPU0:A9KESPACIOSUR#sh ip rou vrf internet-vip 10.160.236.65
Wed Aug 10 13:10:05.455 COLOMBIA

```
Routing entry for 10.160.236.65/32
  Known via "local", distance 0, metric 0 (connected)
  Installed Jul 1 16:36:39.986 for 5w4d
Routing Descriptor Blocks
  directly connected, via GigabitEthernet0/3/0/18.1004
    Route metric is 0
  No advertising protos.
```

```
RP/0/RSP0/CPU0:A9KESPAIOSUR#
RP/0/RSP0/CPU0:A9KESPAIOSUR#sh run int GigabitEthernet0/3/0/18.1004
Wed Aug 10 13:10:10.759 COLOMBIA
interface GigabitEthernet0/3/0/18.1004
description IPDP UNIDAD INTEGRAL A LAS VICTIMAS - UPL0055
service-policy input CAR-32M
service-policy output CAR-32M
vrf internet-vip
ipv4 address 10.160.236.65/30
encapsulation dot1q 1004
```

```
RP/0/RSP0/CPU0:A9KESPACIOSUR#
RP/0/RSP0/CPU0:A9KESPACIOSUR#
RP/0/RSP0/CPU0:A9KESPACIOSUR#sh arp vrf internet-vip 10.160.236.66
Wed Aug 10 13:10:20.157 COLOMBIA
```

0/3/CPU0

Address	Age	Hardware	Addr	State	Type	Interface
10.160.236.66	00:08:30	c067.af82.ffca	Dynamic	ARPA	GigabitEthernet0/3/0/18.1004	

```
RP/0/RSP0/CPU0:A9KESPACIOSUR#  
RP/0/RSP0/CPU0:A9KESPACIOSUR#  
RP/0/RSP0/CPU0:A9KESPACIOSUR#ping vrf internet-vip 10.160.236.66  
Wed Aug 10 13:10:25.286 COLOMBIA
```

Type escape sequence to abort.

Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 10.160.236.66, timeout is 2 seconds:

!!!!

Success rate is 100 percent (5/5), round-trip min/avg/max = 4/4/6 ms

RP/0/RSP0/CPU0:A9KESPACIOSUR#

RP/0/RSP0/CPU0:A9KESPACIOSUR#

```
RP/0/RSP0/CPU0:A9KESPACIOSUR#ping vrf internet-vip 10.160.236.66 re 1500
```

Wed Aug 10 13:10:29.324 COLOMBIA

Type escape sequence to abort.

Sending 1500, 100-byte ICMP Echos to 10.160.236.66, timeout is 2 seconds:

A large, dense grid of small, repeating patterns, likely a decorative endpaper or a highly detailed texture. The patterns are arranged in a regular, repeating fashion across the entire page, creating a complex, textured appearance. The patterns themselves are small, intricate, and appear to be variations of a single motif, possibly a stylized floral or geometric design. The overall effect is one of a highly detailed, almost abstract, surface texture.

Success rate is 100 percent (1500/1500), round-trip min/avg/max = 4/4/54 ms

RP/0/RSP0/CPU0:A9KESPACIOSUR#

10/08/22 13:02:28 America/Bogota (ricardo ordoñez):
grafica de caídas

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM1681909.

PLANTILLA CIERRE

Fecha/Hora inicio falla: 10/08/22 13:20:54

Fecha/Hora solución falla: 18/08/22 07:11:00

Down Time: 00:02:58

Causa de la falla: Se confirma causa de falla se presenta afectación en red OTN,

Solución de la falla: se realiza fusión de fibra

Falla Atribuible a: Claro

*** **No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM1681909

Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto
apartado CRAV 9-08-2022.PNG	47 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	10/08/22 08:40:14
apartado CRAV 9-08-2022 12_59.PNG	56 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	10/08/22 13:02:29

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402 403 404 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 470 471 472 473 474 475 476 477 478 479 480 481 482 483 484 485 486 487 488 489 490 491 492 493 494 495 496 497 498 499 500 501 502 503 504 505 506 507 508 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 519 520 521 522 523 524 525 526 527 528 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 540 541 542 543 544 545 546 547 548 549 550 551 552 553 554 555 556 557 558 559 560 561 562 563 564 565 566 567 568 569 570 571 572 573 574 575 576 577 578 579 580 581 582 583 584 585 586 587 588 589 590 591 592 593 594 595 596 597 598 599 600 601 602 603 604 605 606 607 608 609 610 611 612 613 614 615 616 617 618 619 620 621 622 623 624 625 626 627 628 629 630 631 632 633 634 635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 647 648 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 660 661 662 663 664 665 666 667 668 669 670 671 672 673 674 675 676 677 678 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 689 690 691 692 693 694 695 696 697 698 699 700 701 702 703 704 705 706 707 708 709 710 711 712 713 714 715 716 717 718 719 720 721 722 723 724 725 726 727 728 729 730 731 732 733 734 735 736 737 738 739 740 741 742 743 744 745 746 747 748 749 750 751 752 753 754 755 756 757 758 759 760 761 762 763 764 765 766 767 768 769 770 771 772 773 774 775 776 777 778 779 780 781 782 783 784 785 786 787 788 789 790 791 792 793 794 795 796 797 798 799 800 801 802 803 804 805 806 807 808 809 810 811 812 813 814 815 816 817 818 819 820 821 822 823 824 825 826 827 828 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 850 851 852 853 854 855 856 857 858 859 860 861 862 863 864 865 866 867 868 869 870 871 872 873 874 875 876 877 878 879 880 881 882 883 884 885 886 887 888 889 890 891 892 893 894 895 896 897 898 899 900 901 902 903 904 905 906 907 908 909 910 911 912 913 914 915 916 917 918 919 920 921 922 923 924 925 926 927 928 929 930 931 932 933 934 935 936 937 938 939 940 941 942 943 944 945 946 947 948 949 950 951 952 953 954 955 956 957 958 959 960 961 962 963 964 965 966 967 968 969 970 971 972 973 974 975 976 977 978 979 980 981 982 983 984 985 986 987 988 989 990 991 992 993 994 995 996 997 998 999 1000 1001 1002 1003 1004 1005 1006 1007 1008 1009 1010 1011 1012 1013 1014 1015 1016 1017 1018 1019 1020 1021 1022 1023 1024 1025 1026 1027 1028 1029 1030 1031 1032 1033 1034 1035 1036 1037 1038 1039 104

Success rate is 100 percent (800/800), round-trip min/avg/max = 4/4/14 ms

Ingreso al CPE

```

UNID_UPL0016#sh int des
Interface Status Protocol Description
Fa0 up up
Fa1 down down
Fa2 down down
Fa3 down down
Fa4 up up --- CONEXION WAN INTRANET PPAL - UPL0016 ---
Fa4.1303 up up --- WAN INTRANET PPAL - UPL0016---
V11 up up --- LAN INTRANET PPAL - UPL0016 ---

```

```

UNID_UPL0016#sh arp
Protocol Address Age (min) Hardware Addr Type Interface
Internet 10.160.235.25 1 5087.8917.ebf0 ARPA FastEthernet4.1303
Internet 10.160.235.26 - 503d.e5e0.6284 ARPA FastEthernet4.1303
Internet 172.20.136.1 - 503d.e5e0.6280 ARPA Vlan1
Internet 172.20.136.2 158 e839.356a.e2e5 ARPA Vlan1
Internet 172.20.136.3 160 e839.356a.e2f4 ARPA Vlan1
Internet 172.20.136.36 d027.88bc.8c3c ARPA Vlan1
Internet 172.20.136.62 0 Incomplete ARPA
Internet 172.20.136.68 0 Incomplete ARPA
Internet 172.20.136.100 0 3cd9.2b7c.7fbe ARPA Vlan1
Internet 172.20.136.105 63 80c1.6e3b.e647 ARPA Vlan1
Internet 172.20.136.155 31 5838.7955.fef7 ARPA Vlan1
Internet 172.20.136.156 82 0026.73dd.b81e ARPA Vlan1
Internet 172.20.136.214 1 0017.fc41.76b2 ARPA Vlan1
Internet 172.20.136.215 33 5803.fdba.a4b7 ARPA Vlan1
Internet 172.20.137.10 0 000b.ab31.4bef ARPA Vlan1
Internet 172.20.137.20 1 001a.e84c.a771 ARPA Vlan1
Internet 172.20.137.21 1 001a.e84c.a74e ARPA Vlan1
Internet 172.20.137.23 132 001a.e84c.9fde ARPA Vlan1
Internet 172.20.137.25 14 001a.e861.eb1c ARPA Vlan1
Internet 172.20.137.26 29 001a.e861.eb15 ARPA Vlan1
Internet 172.20.137.27 194 001a.e862.022a ARPA Vlan1
Internet 172.20.137.28 61 001a.e861.eb05 ARPA Vlan1
Internet 172.20.137.29 32 001a.e861.eb06 ARPA Vlan1
Internet 172.20.137.32 30 001a.e861.eb1a ARPA Vlan1
Internet 172.20.137.35 72 001a.e861.eb0d ARPA Vlan1

```

PING LAN TO LAN

UNID...UPL0016#ping 172.20.50.101 so 172.20.136.1

Type escape sequence to abort.

```
Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 172.20.50.101, timeout is 2 seconds:
Packet sent with a source address of 172.20.136.1
```

Success rate is 100 percent (5/5), round-trip min/avg/max = 8/9/12 ms

UNID_UPL0016#ping 172.20.50.101 so 172.20.136.1 re 50

Type escape sequence to abort.

Sending 50, 100-byte ICMP Echos to 172.20.50.101, timeout is 2 seconds:
Packet sent with a source address of 172.20.136.1

[illegible]

Success rate is 100 percent (50/50); round-trip min/avg/max = 8/10/20 ms

ORIGEN

Ruta del servicio.

```
RP/0/RSP0/CPU0:A9KTOBERIN#sh run int TenGigE0/1/0/12.2125
```

Fri Aug 19 08:15:43.386 COLOMBIA

```
interface TenGigE0/1/0/12.2125
```

description description IPDP UNIDAD REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS BACKUP (TE) QTR 17360085 'BC0034 UBL00001 UBL0002

service-policy input CAR-500M

service-policy output CAR-500M

vrf UARIV-intra

ipv4 address 10.168.125.25/30

encapsulation dot1q 2125

Conectividad de UM.

[illegible]

Ingreso al CPE

```
<UNID_UPL0033>dis int des
PHY: Physical
*down: administratively down
(i): loopback
(s): spoofing
(b): BFD down
^down: standby
(e): ETHOAM down
(v): VirtualPort
Interface PHY Protocol Description
GE0/0/0 up up --- MPLS_UPL0033 ---
GE0/0/1 down down HUAWEI, AR Series, GigabitEthernet
t0/0/1 Interface
GE0/0/2 down down HUAWEI, AR Series, GigabitEthernet
t0/0/2 Interface
GE0/0/3 down down HUAWEI, AR Series, GigabitEthernet
t0/0/3 Interface
GE0/0/4 down down HUAWEI, AR Series, GigabitEthernet
t0/0/4 Interface
GE0/0/5 down down HUAWEI, AR Series, GigabitEthernet
t0/0/5 Interface
GE0/0/6 down down HUAWEI, AR Series, GigabitEthernet
t0/0/6 Interface
GE0/0/7 down down HUAWEI, AR Series, GigabitEthernet
t0/0/7 Interface
GE0/0/8 down down HUAWEI, AR Series, GigabitEthernet
t0/0/8 Interface
GE0/0/9 down down HUAWEI, AR Series, GigabitEthernet
t0/0/9 Interface
GE0/0/10 up down HUAWEI, AR Series, GigabitEthernet
t0/0/10 Interface
GE0/0/10.2125 up up --- WAN MPLS - UPL0033 ---
GE0/0/11(v) up down VirtualPort
NULL0 up up(s) HUAWEI, AR Series, NULL0 Interface
Vlanif1 down down HUAWEI, AR Series, Vlanif1 Interface
Vlanif2 up up --- LAN INTRANET PPAL - UPL0033 -
---
XGE0/0/0 down down HUAWEI, AR Series, XGigabitEthernet
et0/0/0 Interface
<UNID_UPL0033>dis arp
IP ADDRESS MAC ADDRESS EXPIRE(M) TYPE INTERFACE VPN-INSTANCE
VLAN/CEVLAN(SIP/DIP) PVC
172.20.50.101 482c-d0c8-a49f I - Vlanif2
172.20.50.2 0009-0f09-0010 20 D-0 GE0/0/0
2/-
172.20.50.102 d0c6-5b26-7862 11 D-0 GE0/0/0
2/-
10.168.125.26 482c-d0c8-a4a1 I - GE0/0/10.2125
10.168.125.25 40ce-2462-5ef4 7 D-0 GE0/0/10.2125
2125/-
```

Total:5 Dynamic:3 Static:0 Interface:2

=====

PING LAN TO LAN

=====

```
<UNID_UPL0033>ping -a 172.20.50.101 172.20.136.1
PING 172.20.136.1: 56 data bytes, press CTRL_C to break
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=1 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=2 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=3 ttl=253 time=9 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=4 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=5 ttl=253 time=10 ms
```

```
-- 172.20.136.1 ping statistics --
5 packet(s) transmitted
5 packet(s) received
0.00% packet loss
round-trip min/avg/max = 9/9/10 ms
```

```
<UNID_UPL0033>ping -a 172.20.50.101 -c 30 172.20.136.1
PING 172.20.136.1: 56 data bytes, press CTRL_C to break
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=1 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=2 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=3 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=4 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=5 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=6 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=7 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=8 ttl=253 time=11 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=9 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=10 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=11 ttl=253 time=11 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=12 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=13 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=14 ttl=253 time=9 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=15 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=16 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=17 ttl=253 time=18 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=18 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=19 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=20 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=21 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=22 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=23 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=24 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=25 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=26 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=27 ttl=253 time=9 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=28 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=29 ttl=253 time=10 ms
Reply from 172.20.136.1: bytes=56 Sequence=30 ttl=253 time=10 ms
```

```
-- 172.20.136.1 ping statistics --
30 packet(s) transmitted
30 packet(s) received
0.00% packet loss
round-trip min/avg/max = 9/10/18 ms
```

El incidente relacionado ha sido actualizado.
 Descripción Pendiente Cliente (18/08/22 23:37:39)
 18/08/22 18:30:08 America/Bogota (Cristian Fabian Cortes Rodriguez):

=====

OBSERVACIONES

=====

se realizan validaciones de primer nivel, se valida el enrutamiento del servicio, procedemos a identificar la interfaz, luego procedemos a realizar un ping de ultima milla, el cual observamos con tiempos altos, se ingresa al CPE, se valida estado de las interfaces y se validan equipos por arp, se realiza ping a lan responde bien sin tiempos altos ni perdidas de paquetes, se genera escalamiento para su confirmacion con el cliente, validacion.

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM1695208.
 PLANTILLA CIERRE
 Fecha/Hora inicio falla: 22/08/22 09:33:55
 Fecha/Hora solución falla: 22/08/22 19:43:00
 Down Time: N/A
 Causa de la falla: APERTURA EN LA RED NG-DWDM DE GARZON COMCEL -- NEIVA HOGARES (TTU2417) ++ OTN-ZTE_HUI_CAMPOALEGRE -- OTN-ZTE_NEI_MANZANARES_2_SUR (UPB7659)++ CONMUTACIÓN DE ANILLO ANDINO-14 ++ ANILLO SUR, Falla ocasionada por cable de fibra afectado por incendio forestal.
 Solución de la falla: Se realiza tendido de 200 mts de cable de fibra, se instala una caja de empalme y se utiliza un empalme existente.
 Falla Atribuible a: Claro

*** No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM1695208

Nombre del archivo

Tamaño (KB)

Adjuntado por

Fecha del adjunto

25/8/22, 10:18

Service Manager-Interacción: SD2011694

florencia 18-8-2022.PNG	44 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	18/08/22 14:37:24
florencia 18-8-2022 ping.PNG	139 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	18/08/22 14:37:25
florencia 18-8-2022 solu.PNG	50 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	19/08/22 10:57:11
florencia 22-8-22.jpeg	88 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	22/08/22 14:48:15
florencia 22-8-2022 inter.PNG	51 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	22/08/22 19:48:30

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción:	SD2024005
Urgencia:	1 - Alta
Estado:	Cerrado
Fecha/hora de apertura:	25/08/22 11:54:39
Fecha prevista de SLA:	
Fecha/hora de resolución:	30/08/22 11:10:41
Notificado por:	4a65fe2e51ac4961a73757c764a6efa3
Servicio:	Correo electrónico
	Empresas - Internet

Información del Solicitante

Identificador del Contacto:	80040401
Nombre Completo:	ricardo ordoñez
Compañía Cliente:	UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS
Departamento:	UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS/IT
Teléfono:	3014922951
Correo electrónico:	ricardo.ordonez@unidadvictimas.gov.co

Descripción

Para atender su solicitud a la mayor brevedad por favor indiquenos
Dirección de Sede afectada: 4.122649, -73.577510 VIA GRANJA CAMPO ALEGRE JUNTO A LA POLICIA
Enlace: UPL0029 y UPL0050

Ciudad: Villavicencio

Contacto en Sede: Ricardo Ordoñez

Teléfono de Contacto en Sede: 3014922951

Horario de Atención en la sede afectada: 8 am- 5pm

Indiquenos detalladamente la falla que se presenta en su servicio:

Se presenta caída de los servicios
y UPL0050 en Villavicencio, desde las 11:30 am . Agradecemos su colaboración con la solución de la falla lo más pronto posible ya que es un punto de atención víctimas.
Solucion de la solicitud

UPL0050 y UPL0029+Caída del servicios+AAC-VCO.CAMPANARIO-M1+ 1/1/11+VILLAVICENCIO

Histórico

Descripcion Pendiente Cliente (25/08/22 17:05:13)

30/08/22 11:06:35 America/Bogota (David Felipe Osorio Luna):

CUN Creado: 4488220002352231

El incidente relacionado ha sido actualizado.

30/08/22 11:06:34 America/Bogota (David Felipe Osorio Luna):

OBSERVACIONES

Canal ppal afectado por incidencia en red alcalat en red alcalat con caída SDP-VCO-TER-CN01_AAC-VCO.OCOA-M1_LTE 08/29/2022 10:30:01 y canal backup afectado también por incidencia en red alcalat con recalcuulo hacia equipo To-AAG-VCO.VILLAVICENCIO-H1 hace 22h31m19s, se monitorean ambos servicios estables, se realiza comunicación con el sr Ricardo Ordoñez cel: 3014922951 donde confirma operatividad del servicio.

PRUEBAS

-----CANAL PPAL-----

RP/0/RP0/CPU0:NCSVILLAVICENCIO#show bgp vrf Internet-vip neighbors 10.164.223.242 routes

Tue Aug 30 10:45:27.428 COT

BGP VRF Internet-vip, state: Active

BGP Route Distinguisher: 100:1958

VRF ID: 0x60000048

BGP router Identifier 10.10.66.59, local AS number 14080

Non-stop routing is enabled

BGP table state: Active

Table ID: 0xe0000048 RD version: 26154345

BGP main routing table version 26154400

Status codes: s suppressed, d damped, h history, * valid, > best
i - internal, r RIB-failure, S stale, N Nexthop-discard
Origin codes: i - IGP, e - EGP, ? - incomplete
Network Next Hop Metric LocPrf Weight Path
Route Distinguisher: 100:1958 (default for vrf internet-vip)
* > 190.144.93.120/29 10.164.223.242 0 120 65009

Processed 1 prefixes, 1 paths

```
RP/0/RP0/CPU0:NCSVILLAVICENCIO#show run interface GigabitEthernet0/13/0/4.1109
```

Tue Aug 30 09:48:09.751 COT

```
interface GigabitEthernet0/13/0/4.1109
```

description IPDP UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS GESTION PROACTIVA PPAL - UPL0029(UPL0050)

service-policy input CAR-40M IN

service-policy output CAR-40M OUT

vrf internet-vip

ipv4 address 10.164.223.241 255.255.255.252

encapsulation dot1q 1109

² **SWITCH** is a trademark of Intel Corporation.

```
RP/0/RP0/CPU0:NCSVILLAVICENCIO#show bgp vrf internet-vip summ | in 10.164.223.242
```

Tue Aug 30 09:48:22.025 COT

10.164,223.242 0 65009 252295 252447 2613417 0 023:17:57 1

```
RP/0/RP0/CPU0:NCSVILLAVICENCIO#ping vrf internet-vip 10.164.223.242 rep 1500 size 1500 df
```

Tue Aug 30 09:48:52.660 COT

Type escape sequence to abort:

Sending 1500, 1500-byte ICMP Echos to 10.164.223.242, timeout is 2 seconds:

1
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 9
 10
 11
 12
 13
 14
 15
 16
 17
 18
 19
 20
 21
 22
 23
 24
 25
 26
 27
 28
 29
 30
 31
 32
 33
 34
 35
 36
 37
 38
 39
 40
 41
 42
 43
 44
 45
 46
 47
 48
 49
 50
 51
 52
 53
 54
 55
 56
 57
 58
 59
 60
 61
 62
 63
 64
 65
 66
 67
 68
 69
 70
 71
 72
 73
 74
 75
 76
 77
 78
 79
 80
 81
 82
 83
 84
 85
 86
 87
 88
 89
 90
 91
 92
 93
 94
 95
 96
 97
 98
 99
 100
 101
 102
 103
 104
 105
 106
 107
 108
 109
 110
 111
 112
 113
 114
 115
 116
 117
 118
 119
 120
 121
 122
 123
 124
 125
 126
 127
 128
 129
 130
 131
 132
 133
 134
 135
 136
 137
 138
 139
 140
 141
 142
 143
 144
 145
 146
 147
 148
 149
 150
 151
 152
 153
 154
 155
 156
 157
 158
 159
 160
 161
 162
 163
 164
 165
 166
 167
 168
 169
 170
 171
 172
 173
 174
 175
 176
 177
 178
 179
 180
 181
 182
 183
 184
 185
 186
 187
 188
 189
 190
 191
 192
 193
 194
 195
 196
 197
 198
 199
 200
 201
 202
 203
 204
 205
 206
 207
 208
 209
 210
 211
 212
 213
 214
 215
 216
 217
 218
 219
 220
 221
 222
 223
 224
 225
 226
 227
 228
 229
 230
 231
 232
 233
 234
 235
 236
 237
 238
 239
 240
 241
 242
 243
 244
 245
 246
 247
 248
 249
 250
 251
 252
 253
 254
 255
 256
 257
 258
 259
 260
 261
 262
 263
 264
 265
 266
 267
 268
 269
 270
 271
 272
 273
 274
 275
 276
 277
 278
 279
 280
 281
 282
 283
 284
 285
 286
 287
 288
 289
 290
 291
 292
 293
 294
 295
 296
 297
 298
 299
 300
 301
 302
 303
 304
 305
 306
 307
 308
 309
 310
 311
 312
 313
 314
 315
 316
 317
 318
 319
 320
 321
 322
 323
 324
 325
 326
 327
 328
 329
 330
 331
 332
 333
 334
 335
 336
 337
 338
 339
 340
 341
 342
 343
 344
 345
 346
 347
 348
 349
 350
 351
 352
 353
 354
 355
 356
 357
 358
 359
 360
 361
 362
 363
 364
 365
 366
 367
 368
 369
 370
 371
 372
 373
 374
 375
 376
 377
 378
 379
 380
 381
 382
 383
 384
 385
 386
 387
 388
 389
 390
 391
 392
 393
 394
 395
 396
 397
 398
 399
 400
 401
 402
 403
 404
 405
 406
 407
 408
 409
 410
 411
 412
 413
 414
 415
 416
 417
 418
 419
 420
 421
 422
 423
 424
 425
 426
 427
 428
 429
 430
 431
 432
 433
 434
 435
 436
 437
 438
 439
 440
 441
 442
 443
 444
 445
 446
 447
 448
 449
 450
 451
 452
 453
 454
 455
 456
 457
 458
 459
 460
 461
 462
 463
 464
 465
 466
 467
 468
 469
 470
 471
 472
 473
 474
 475
 476
 477
 478
 479
 480
 481
 482
 483
 484
 485
 486
 487
 488
 489
 490
 491
 492
 493
 494
 495
 496
 497
 498
 499
 500
 501
 502
 503
 504
 505
 506
 507
 508
 509
 510
 511
 512
 513
 514
 515
 516
 517
 518
 519
 520
 521
 522
 523
 524
 525

Success rate is 100 percent (1500/1500), round-trip min/avg/max = 5/7/70 ms.

AAC-VCO.OCOA-M1# show service id 102665 base

Service Basic Information

Service Id : 102665 Vpn Id : 0

Service Type : Epipe

MACSec enabled : no

Name : UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL - UPL0029

Description : UNIDAD PARA LA ATEN VICTIMAS - UPLON INTEGRAL A LAS VICTIMAS - UPL0029

Customer Id : 7317 Creation Origin : manual

Last Status Change: 08/29/2022 10:30:02

Last Mgmt Change : 11/04/2021 08:54:28

Admin State : Up Oper State : Up

MTU : 1514

Vc Switching : False

SAP Count : 1 SDP Bind Count : 1

Per Svc Hashing : Disabled

Force QTag Fwd : Disabled

Oper Group : <none>

Service Access & Destination Points

Identifier Type AdmMTU OprMTU Adm Opr

sap:1/11:1109 q-tag 1518 1518 Up Up

sdp:7322:102665 S(10.50.1.79) Spk 0 2080 Up Up

A:AAC-VCO.OCOA-M1# show router route-table 10.50.1.79

Route Table (Router: Base)

Dest Prefix[Flags] Type Proto Age Pref

Next Hop[Interface Name] Metric

10.50.1.79/32 Remote ISIS 01d00h14m 15

10.53.227.9 30

No. of Routes: 1

Flags: n = Number of times nexthop is repeated

B = BGP backup route available

L = LFA nexthop available

A:AAC-VCO.OCOA-M1# show port 1/1/11

Ethernet Interface

Description : UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS - UPL0029

Interface : 1/1/11 Oper Speed : 1 Gbps

Link-level : Ethernet Config Speed : 1 Gbps

Admin State : up Oper Duplex : full

Oper State : up

Config Duplex : N/A

Physical Link : Yes MTU : 1518

Single Fiber Mode : No Min Frame Length : 64 Bytes

Loopback Mode : none Loopback SwapMac : No

IFIndex : 1610891352 Hold time up : 0 seconds

Last State Change : 08/10/2022 11:01:28 Hold time down : 0 seconds

Last Cleared Time : 07/18/2022 01:33:54 DDM Events : Enabled

Phys State Chng Cnt: 75

RS-FEC Config Mode : None
RS-FEC Oper Mode : None

Configured Mode : access Encap Type : 802.1q
Dot1Q EtherType : 0x8100 QinQ EtherType : 0x8100
Net. Egr. Queue Pol: default
Egr. Sched. Pol : n/a
Egr. Port Qos Pol : default
Auto-negotiate : true MDI/MDX : unknown
Oper. Phy-bx-clock : not-applicable
Accounting Policy : None Collect-stats : Disabled
Acct Play Eth Phys : None Collect Eth Phys : Disabled
Egress Rate : Default Ingress Rate : Default
Load-balance-algo : Default LACP Tunnel : Disabled
Discard Rx Pause : Disabled

Suppress Threshold : 2000 Reuse Threshold : 1000
Max Penalties : 16000 Max Suppress Time: 20 seconds
Half Life : 5 seconds

Down-when-looped : Disabled Keep-alive : 10
Loop Detected : False Retry : 120
Use Broadcast Addr : False

Sync. Status Msg. : Disabled Rx Quality Level : N/A
Tx DUS/DNU : Disabled Tx Quality Level : N/A
SSIM Code Type : sdh ESMC Tunnel : Disabled

CRC Mon SD Thresh : Disabled CRC Mon Window : 10 seconds
CRC Mon SF Thresh : Disabled

EFM OAM : Disabled EFM OAM Link Mon : Disabled
Ignt EFM OAM State : False

Configured Address : 0c:35:4f:58:c0:bf
Hardware Address : 0c:35:4f:58:c0:bf

Transceiver Data

Transceiver Status : operational
Transceiver Type : SFP
Model Number : 3HE00868CBAA01 NOK IPU1BEBDAA
TX Laser Wavelength: 1490 nm Diag Capable : yes
Connector Code : LC Vendor OUI : 00:1f:22
Manufacture date : 2019/03/01 Media : Ethernet
Serial Number : J422017901
Part Number : SPL43GBBXIDFMA1
Optical Compliance : GIGE-BX
Link Length support: 10km for SMF

Transceiver Digital Diagnostic Monitoring (DDM), Externally Calibrated

Value High Alarm High Warn Low Warn Low Alarm

Temperature (C) +24.6 +100.0 +95.0 -35.0 -40.0
Supply Voltage (V) 3.34 3.70 3.60 3.00 2.90
Tx Bias Current (mA) 6.9 80.0 70.0 0.2 0.1
Tx Output Power (dBm) -5.56 -2.00 -3.00 -9.00 -10.00
Rx Optical Power (avg dBm) -7.86 -2.00 -3.00 -20.00 -21.00

```
=====
Traffic Statistics
=====
-----
Input Output
-----
Octets 73960256518 530659522094
Packets 255914453 484865825
Errors 0 0
Utilization (300 seconds) 0.07% 0.43%
=====

Port Statistics
=====
-----
Input Output
-----
Unicast Packets 255768440 484866891
Multicast Packets 124931 0
Broadcast Packets 22159 15
Discards 0 0
Unknown Proto Discards 0
=====

Ethernet-like Medium Statistics
=====

Alignment Errors : 0 Sngl Collisions : 0
FCS Errors : 0 Mult Collisions : 0
SQE Test Errors : 0 Late Collisions : 0
CSE : 0 Excess Collisions : 0
Too long Frames : 0 Int MAC Tx Errs : 0
Symbol Errors : 0 Int MAC Rx Errs : 0
In Pause Frames : 0 Out Pause Frames : 0

A:VCO-TER-CN01# oam lsp-trace "to_AAC-VCO.OCOA-M1_LTE"
lsp-trace to AAC-VCO.OCOA-M1_LTE: 0 hops min, 0 hops max, 116 byte packets
1 10.53.113.84 rt=3.32ms rc=8(DSRtrMatchLabel) rsc=1
2 10.53.113.83 rt=1.80ms rc=8(DSRtrMatchLabel) rsc=1
3 10.53.113.82 rt=1.89ms rc=3(EgressRtr) rsc=1

[ECF1389E@TFM0666_Hendrix ~]$ telnet 10.164.223.242
Trying 10.164.223.242...
Connected to 10.164.223.242.
Escape character is '^J'.

<UPL0029_UNI_PPAL>dis vrrp br
Total:2 Master:2 Backup:0 Non-active:0
VRID State Interface Type Virtual IP
-----
1 Master Vlanif1 Normal 190.144.93.126
2 Master Vlanif1 Normal 192.168.0.1

<UPL0029_UNI_PPAL>dis vrrp
Vlanif1 | Virtual Router 1
State : Master
Virtual IP : 190.144.93.126
Master IP : 192.168.0.2
PriorityRun : 120
```

PriorityConfig : 120
MasterPriority : 120
Preempt : YES Delay Time : 20 s
TimerRun : 1 s
TimerConfig : 1 s
Auth type : NONE
Virtual MAC : 0000-5e00-0101
Check TTL : YES
Config type : normal-vrrp
Backup-forward : disabled
Track NQA : SLA ICMP Priority reduced : 40
NQA state : success
Create time : 2022-07-25 19:15:25 UTC-05:00
Last change time : 2022-08-13 18:42:36 UTC-05:00

Vlanif1 | Virtual Router 2
State : Master
Virtual IP : 192.168.0.1
Master IP : 192.168.0.2
PriorityRun : 120
PriorityConfig : 120
MasterPriority : 120
Preempt : YES Delay Time : 20 s
TimerRun : 1 s
TimerConfig : 1 s
Auth type : NONE
Virtual MAC : 0000-5e00-0102
Check TTL : YES
Config type : normal-vrrp
Backup-forward : disabled
Track NQA : SLA ICMP Priority reduced : 40
NQA state : success
Create time : 2022-07-25 19:15:25 UTC-05:00
Last change time : 2022-08-13 18:42:36 UTC-05:00

<UPL0029_UNI_PPAL>dis clock
2022-08-14 19:00:47
Sunday
Time Zone(Colombia) : UTC-05:00

-----CANAL BACK UP -----
RP/0/RSP0/CPU0:A9KORTEZAL2#show run interface TenGigE0/0/0/6.1005
Tue Aug 30 10:46:56.487 GMT+5
Interface TenGigE0/0/0/6.1005
description IPDP UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS GESTION_PROACTIVA BACKUP UPL0029 - UPL0050
service-policy input CAR-50M
service-policy output CAR-50M
vrf internet-vip
ipv4 address 10.168.205.69 255.255.255.252
encapsulation dot1q 1005
!

RP/0/RSP0/CPU0:A9KORTEZAL2#show bgp vrf internet-vip summary | in 10.168.205.70
Tue Aug 30 10:47:06.601 GMT+5
10.168.205.70 0 65009 394521 1618191 245575115 0 0 1d00h 1

RP/0/RSP0/CPU0:A9KORTEZAL2#show bgp vrf internet-vip neighbors 10.168.205.70 routes
Tue Aug 30 10:47:53.599 GMT+5
BGP VRF internet-vip, state: Active

```
BGP Route Distinguisher: 100:1958
VRF ID: 0x600000b3
BGP router Identifier 10.10.66.55, local AS number 14080
Non-stop routing is enabled
BGP table state: Active
Table ID: 0xe00000c2 RD version: 245578449
BGP main routing table version 245578476
BGP NSR Initial Initsync version 871611 (Reached)
BGP NSR/ISSU Sync-Group versions 245578476/0

Status codes: s suppressed, d damped, h history, * valid, > best
                i - internal, r RIB-failure, S stale, N Nexthop-discard
Origin codes: i - IGP, e - EGP, ? - incomplete
Network Next Hop Metric LocPrf Weight Path
Route Distinguisher: 100:1958 (default for vrf internet-vip)
* 190.144.93.120/29 10.168.205.70 0 50 0 65009 i

Processed 1 prefixes, 1 paths

A:AAG-ORTEZAL-C1# show service sdp 12987 detail
=====
Service Destination Point (Sdp Id : 12987) Details
=====
Sdp Id 12987 - 10.53.113.249
-----
Description : SDP-AAG-VCO.VILLAVICENCIO-H1-AAG-ORTEZAL-C1
SDP Id : 12987 SDP Source : manual
Admin Path MTU : 0 Oper Path MTU : 9186
Delivery : MPLS
Far End : 10.53.113.249
Tunnel Far End : n/a LSP Types : RSVP

Admin State : Up Oper State : Up
Signaling : TLDP Metric : 0
Acct. Pol : None Collect Stats : Disabled
Last Status Change : 11/17/2021 00:24:00 Adv. MTU Over. : No
Last Mgmt Change : 08/18/2022 05:12:12 VLAN VC Etype : 0x8100
Bw BookingFactor : 100 PBB Etype : 0x88e7
Oper Max BW(Kbps) : 0 Avail BW(Kbps) : 0
Net-Domain : default Egr Interfaces : Consistent
Flags : None

Mixed LSP Mode Information :
Mixed LSP Mode : Disabled Active LSP Type : RSVP

KeepAlive Information :
Admin State : Disabled Oper State : Disabled
Hello Time : 10 Hello Msg Len : 0
Hello Timeout : 5 Unmatched Replies : 0
Max Drop Count : 3 Hold Down Time : 10
Tx Hello Msgs : 0 Rx Hello Msgs : 0

Src B-MAC LSB : <none> Ctrl PW VC ID : <none>
Ctrl PW Active : n/a

RSVP/Static LSPs
```

A:AAG-ORTEZAL-C1# oam lsp-trace "To-AAG-VCO.VILLAVICENCIO-H1"
lsp-trace to To-AAG-VCO.VILLAVICENCIO-H1: 0 hops min, 0 hops max, 116 byte packets
1 10.50.16.50 rt=0.376ms rc=8(DSRtrMatchLabel) rsc=1
2 10.50.1.182 rt=0.500ms rc=8(DSRtrMatchLabel) rsc=1
3 10.50.1.12 rt=0.696ms rc=8(DSRtrMatchLabel) rsc=1
4 10.53.113.249 rt=10.3ms rc=3(EgressRtr) rsc=1

El incidente relacionado ha sido actualizado.
Descripcion Pendiente Cliente (25/08/22 17:05:13)
25/08/22 13:12:38 America/Bogota (Cristian Fabian Cortes Rodriguez):

OBSERVACIONES

se realizan validaciones de primer nivel, se valida el enrutamiento del servicio, procedemos a identificar la interfaz, luego procedemos a realizar un ping de ultima milla, el cual observamos sin perdidas de paquetes ni timepos altos, se valida red acceso se observa up se establece comunicacion con el cliente confirma operatividad pero no permite el cierre del caso y solicita dejar abierto mientras llega a sede y realiza unas pruebas.

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM1699522.
PLANTILLA CIERRE
Fecha/Hora inicio falla: 25/08/22 13:13:19
Fecha/Hora solución falla: 29/08/22 11:06:19
Down Time: 03:52:05
Causa de la falla: afectación en circuito de fibra por red alcatel ppal y backup
Solución de la falla: corrección en circuito
Falla Atribuible a: claro

*** ***No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM1699522

Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto
villavicencio upl0050 25-08-22.jpg	83 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	25/08/22 11:54:47
villavicencio upl0029 25-08-22.jpg	82 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	25/08/22 11:54:47

REINCIDENCIAS														
No	UPL	CODIGO DEL SERVICIO	NIVEL	TIPO	ANCHO DE BANDA	CIUDAD	INCIDENCIAS POR MES (2022)							TOTAL
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	
1	UPL0031	IT-C-CT-1-31	ORO	INTERNET	1500	BOGOTA - INTERNET	0	0	0	0	0	1	0	1
2	UPL0049	IT-C-CT-1-15	ORO	INTERNET	50	CRAV - VALLEDUPAR	0	0	0	0	0	0	0	0
3	UPL0050	IT-C-CT-1-15	ORO	INTERNET	50	CRAV - VILLAVICENCIO	0	0	0	0	1	1	3	5
4	UPL0007	IT-C-CT-1-223	PLATA	INTERNET	32	CRAV - TUMACO	0	0	0	0	0	0	0	0
5	UPL0055	IT-C-CT-1-223	PLATA	INTERNET	32	CRAV - APARTADO	1	0	0	0	1	0	0	2
6	UPL0006	IT-C-CT-1-188	PLATA	INTERNET	32	CRAV- QUIBDO	0	0	0	0	0	0	0	0
7	UPL0033	IT-C-CT-2-26	ORO	DATOS	512	BOGOTA - MPLS	0	0	0	0	0	0	0	0
8	UPL0040	IT-C-CT-2-17	ORO	DATOS	100	MEDELLIN	0	0	0	0	1	1	0	2
9	UPL0012	IT-C-CT-2-14	ORO	DATOS	40	DT - BOGOTA	0	0	0	0	0	0	0	0
10	UPL0038	IT-C-CT-2-16	ORO	DATOS	64	CALI	0	0	0	0	1	0	1	2
11	UPL0041	IT-C-CT-2-13	ORO	DATOS	32	VALLEDUPAR	0	0	0	0	0	0	0	0
12	UPL0044	IT-C-CT-2-13	ORO	DATOS	32	VILLAVICENCIO	0	0	0	0	1	0	0	1
13	UPL0036	IT-C-CT-2-18	ORO	DATOS	128	CD - BOGOTA	0	0	0	0	0	0	0	0
14	UPL0013	IT-C-CT-2-188	PLATA	DATOS	32	BUCARAMANGA	0	0	0	0	1	0	0	1
15	UPL0022	IT-C-CT-2-188	PLATA	DATOS	32	PASTO	0	0	1	0	0	1	0	2
16	UPL0023	IT-C-CT-2-153	PLATA	DATOS	32	PEREIRA	0	0	0	0	0	1	0	1
17	UPL0048	IT-C-CT-2-188	PLATA	DATOS	32	POPAYAN	0	0	0	0	0	0	0	0
18	UPL0014	IT-C-CT-2-153	PLATA	DATOS	32	CARTAGENA	0	0	0	0	0	0	0	0
19	UPL0026	IT-C-CT-2-153	PLATA	DATOS	32	SANTA MARTA	0	0	0	0	0	0	0	0
20	UPL0011	IT-C-CT-2-153	PLATA	DATOS	32	BARRANQUILLA	0	0	0	0	0	0	0	0
21	UPL0020	IT-C-CT-2-153	PLATA	DATOS	32	MONTERIA	0	0	0	0	0	0	0	0
22	UPL0015	IT-C-CT-2-188	PLATA	DATOS	32	CUCUTA	0	0	0	0	0	0	0	0
23	UPL0016	IT-C-CT-2-188	PLATA	DATOS	32	FLORENCIA	0	0	0	0	1	0	0	1
24	UPL0010	IT-C-CT-2-153	PLATA	DATOS	32	BARRANCABERMEJA	0	0	0	0	0	0	0	0
25	UPL0027	IT-C-CT-2-188	PLATA	DATOS	32	SINCELEJO	0	0	0	0	0	0	0	0
26	UPL0002	IT-C-CT-2-224	PLATA	DATOS	40	APARTADO	0	0	0	2	1	0	0	3
27	UPL0017	IT-C-CT-2-153	PLATA	DATOS	32	IBAGUE	0	0	0	0	0	0	0	0

28	UPL0021	IT-C-CT-2-153	PLATA	DATOS	32	NEIVA	0	0	0	0	1	1	0	2
29	UPL0030	IT-C-CT-2-153	PLATA	DATOS	32	YOPAL	0	0	1	0	0	1	0	2
30	UPL0024	IT-C-CT-2-188	PLATA	DATOS	32	RIOHACHA	0	0	0	0	0	1	0	1
31	UPL0009	IT-C-CT-2-223	PLATA	DATOS	32	ARMENIA	0	0	0	0	0	0	0	0
32	UPL0028	IT-C-CT-2-153	PLATA	DATOS	32	TUNJA	0	0	0	0	0	0	1	1
33	UPL0019	IT-C-CT-2-223	PLATA	DATOS	32	MOCOA	0	0	2	1	0	3	0	6
34	UPL0003	IT-C-CT-2-223	PLATA	DATOS	32	ARAUCA	0	0	0	0	0	0	1	1
35	UPL0025	IT-C-CT-2-223	PLATA	DATOS	32	SANJOSE DEL GUAVIARE	0	0	0	0	0	1	0	1
36	UPL0018	IT-C-CT-2-153	PLATA	DATOS	32	MANIZALES	0	0	0	0	0	1	0	1
37	UPL0005	IT-C-CT-2-188	PLATA	DATOS	32	QUIBDO	0	0	0	0	0	0	0	0
38	UPL0008	IT-C-CS-4-53	BRONCE	DATOS	10	MITU VAUPES	0	0	0	0	0	0	0	0
39	UPL0053	IT-C-CS-4-53	BRONCE	DATOS	10	PUERTO INIRIDA	0	0	1	0	0	0	0	1
40	UPL0004	IT-C-CS-4-53	BRONCE	DATOS	10	PUERTO CARREÑO	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL CASOS ANS														38

 El futuro es de todos. Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022 Construyendo una Nación más justa, pacífica y próspera	FORMATO INFORME TECNICO MENSUAL DE SUPERVISION A LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES –	Código: 760,10,15-74
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022 Página 1 de 9

VERIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y LEGALES POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO

INFORME DE TECNICO MENSUAL DE SUPERVISION No. 10 CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/08/2022 AL 31/08/2022	
INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO	
No. Contrato o Convenio y año de suscripción:	OC 80149 de 2021
Objeto:	Contratar los servicios de Conectividad mediante el Acuerdo Marco de Precios para la prestación de servicio de conectividad III No. CCENEG-248-AMP-2020, de conformidad de las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo No. 1 "Ficha
Clase de Contrato o convenio:	Acuerdo Marco de precios
Fecha Inicio:	26 de noviembre de 2021
Fecha Terminación:	31 de octubre de 2022
Porcentaje de Avance Físico de Ejecución:	Vigencia 2022 82,06%
Prórroga(s)	Si a partir del 22/07/2021 hasta el 31/10/2022
Valor inicial pactado:	\$ 294.137.753,39
Valor adicionado:	\$ 122.557.397,27
Valor a pagar:	\$26.219.403,00
Nombre del contratista:	COMUNICACIÓN CELULAR SA COMCEL SA
CC / Nit:	800153993
Nombre del Supervisor del Contrato o convenio:	VICTOR EDGARDO DURAN MARTINEZ
Cargo del Supervisor:	JEFE DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
VERIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y LEGALES POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO	

 El futuro es de todos Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	FORMATO INFORME TÉCNICO MENSUAL DE SUPERVISIÓN A LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES –	Código: 760,10,15-74
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022 Página 2 de 9

En mi calidad de supervisor del contrato OC 80149 - 2021 suscrito entre la Unidad para la Atención y Reparación Integral a la Víctimas y el contratista COMUNICACIÓN CELULAR SA COMCEL SA

Certifico que realizó sus actividades conforme a lo estipulado en el contrato, de manera oportuna y con la calidad y eficiencia requeridas, así como en los tiempos establecidos para el desarrollo de cada una de ellas.

Nota: Para el presente periodo se prestó el servicio de conectividad cumpliendo con las cantidades y ancho de banda requeridas por la UNIDAD en 32 de los 40 canales, debido a que se presentaron incidentes en 8 canales, los cuales afectan la operación del servicio en la entidad y ocasionaron aplicación de ANS.

Es importante mencionar que todas las actividades fueron objeto de desarrollo para el periodo del presente informe.

En mi calidad de supervisor del contrato OC 80149 - 2021, certifico el cargue de los informes de actividades y evidencias de la ejecución por parte del Contratista, en el aplicativo Tienda Virtual del Estado Colombiano.

(Cuando se trate del informe final para el último pago, se debe verificar y certificar que la totalidad de obligaciones o actividades contenidas en el contrato hayan sido desarrolladas)

Observaciones del Supervisor:

Durante el periodo se realizó la reunión de seguimiento y control a la operación los días 8 y 16 de agosto donde se realiza la validación de la operación y la respuesta a los casos escalados en la herramienta Service Manager provista por el contratista, igualmente se realiza la reunión de cierre mensual el día 31 de agosto del 2022, en la reunión del mes de agosto se revisa el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el acta numero 9 he igualmente se realiza la conciliación de facturación del mes de agosto y el cobro de ANS, donde se concluye que durante el periodo el servicio de conectividad se prestó con normalidad y acorde a lo contratado en 32 de los 40 canales. Los canales ubicados en Cartagena, Tumaco, Puerto Inirida, Mitú, Apartado, Crav Apartado, Florencia, Crav Villavicencio, presentaron afectaciones. De igual forma se solicita al proveedor la revisión y un plan de mejora en atención a los tiempos de respuesta a los incidentes presentados.

1. ESTADO PRESUPUESTAL DEL CONTRATO:

PORCENTAJE DE EJECUCIÓN	FÍSICA ACUMULADO	PRESUPUESTAL ACUMULADO
Vigencia 2021	36 días equivalente al 100%.	87,50%
Vigencia 2022	243 días equivalente al 79,93%	71,82 %
Ejecución total del contrato a vigencia 2022	279 días equivalente 79,93%.	73,67%
SOPORTES PARA EL CONTROL DE LA SUPERVISIÓN	- CCENEG-248-AMP-2020 - Orden de compra OC 80149 de 2021 Adicionalmente las evidencias documentales del cumplimiento se encuentran publicadas en medio magnético: https://unidadvictimas.sharepoint.com/:f/s/unidadvictimas/oficinaoti/EkQOnb9I6dNMkyZPL5W5NJwByALT3DTNkSt-8RZoEHzcBA?e=Kd0L6n	

A nivel de vigencia y rubro el estado del contrato es:

 El futuro es de todos Unidos para la educación y el desarrollo integral de las personas	FORMATO INFORME TECNICO MENSUAL DE SUPERVISION A LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES -		Código: 760,10,15-74
	GESTIÓN CONTRACTUAL		Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS		Fecha: 24/08/2022 Página 3 de 9

RUBRO	RECURSO	VIGENCIA	No. CDP / No. Aprobación VIGENCIAS FUTURAS	VLR CDP	No. RF	VLR APROPIADO
VIGENCIA 2021 AVALANCAMIENTO VF						\$ 49.022.958,90
C-4199-1500-2-0-4199062-02	11	2021	22621	\$ 49.022.958,90	1179421	\$ 49.022.958,90
VIGENCIA 2022 VF						\$ 245.114.794,49
C-4199-1500-2-0-4199062-02	11	2022	14822	\$ 245.114.794,49	120522	\$ 245.114.794,49
VIGENCIA 2022 OTROS VF						\$ 12.255.739,73
C-4199-1500-2-0-4199062-02	11	2022	20922	\$ 12.255.739,73	729522	\$ 12.255.739,73
C-4199-1500-4-0-4199062-02	11	2022		\$ 110.301.657,54		\$ 110.301.657,54
TOTAL VIGENCIAS ORDEN DE COMPRA N° 1149						\$ 416.685.150,66

* La orden de compra se encuentra soportada bajo la aprobación de VF Radicado N° 2-2021-035951 del 13 de julio de 2021 por el MHCP.

BALANCE AL CIERRE DE PERIODO:

VALOR PERIODO 26 AL 30 DE NOVIEMBRE		\$ 6.127.870,00
VIGENCIA 2021 VALOR ASIGNADO POR AVALANCAMIENTO VF RF 1179421		\$ 49.022.958,90
VALOR FINAL PERIODO 26 AL 30 DE NOVIEMBRE	SERVICIO DEL PERIODO	\$ 6.127.870,00
VALOR FINAL PERIODO DICIEMBRE	SERVICIO DEL PERIODO	\$ 36.767.219,00
VALOR PERIODO 26 AL 30 DE NOVIEMBRE		\$ 6.127.870,00
VIGENCIA 2022 VALOR ASIGNADO POR VF RF 120522		\$ 245.114.794,49
VALOR PERIODO ENERO	SERVICIO DEL PERIODO	\$36.227.149,00
VALOR PERIODO FEBRERO	SERVICIO DEL PERIODO	\$36.767.214,61
VALOR PERIODO MARZO	SERVICIO DEL PERIODO	\$34.979.933,00
VALOR PERIODO ABRIL	SERVICIO DEL PERIODO	\$36.153.857,68

 El futuro es de todos Unidad para la atención y supervisión integral a las entidades	FORMATO INFORME TECNICO MENSUAL DE SUPERVISION A LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES -		Código: 760,10,15-74
	GESTIÓN CONTRACTUAL		Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS		Fecha: 24/08/2022
			Página 4 de 9

VALOR PERIODO MAYO	SERVICIO DEL PERIODO	\$34.086.565,00
VALOR PERIODO JUNIO	SERVICIO DEL PERIODO	\$29.044.967,00
VALOR PERIODO JULIO	SERVICIO DEL PERIODO	\$30.594.905,00
SALDO RPTN 12/05/2022		\$7.261.283,00
AGOSTO 2022 VALOR ASIGNADO OTRO SERVICIO		\$22.557.897,00
VALOR PERIODO AGOSTO	SERVICIO DEL PERIODO	\$26.219.402,49
SALDO RPTN 18/08/2022		\$96.837.847,49
SALDO GASTOS DE BOGOTA AL 15/08/2022		\$102.593.027,99

2. EJECUCION DEL CONTRATO

I) SERVICIOS DE CONECTIVIDAD SEDES Y PUNTOS DE ATENCIÓN:

- a. **SEDES:** Durante el mes de AGOSTO 2022, el proveedor COMUNICACIÓN CELULAR SA COMCEL SA prestó a la Unidad el servicio de conectividad, en las siguientes sedes, el detalle es el siguiente:

No	TIPO	ANCHO DE BANDA	CIUDAD
1	INTERNET	1500	BOGOTA - INTERNET
2	INTERNET	50	CRAV - VALLEDUPAR
3	INTERNET	50	CRAV - VILLAVICENCIO
4	INTERNET	32	CRAV - TUMACO
5	INTERNET	32	CRAV - APARTADO
6	INTERNET	32	CRAV- QUIBDO
7	DATOS	512	BOGOTA - MPLS
8	DATOS	100	MEDELLIN
9	DATOS	40	DT - BOGOTA
10	DATOS	64	CALI
11	DATOS	32	VALLEDUPAR
12	DATOS	32	VILLAVICENCIO
13	DATOS	128	CD - BOGOTA
14	DATOS	32	BUCARAMANGA

 El futuro es de todos Unidad para la atención y el cumplimiento de las obligaciones	FORMATO INFORME TECNICO MENSUAL DE SUPERVISION A LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES -	Código: 760,10,15-74
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022 Página 5 de 9

No	TIPO	ANCHO DE BANDA	CIUDAD
15	DATOS	32	PASTO
16	DATOS	32	PEREIRA
17	DATOS	32	POPAYAN
18	DATOS	32	CARTAGENA
19	DATOS	32	SANTA MARTA
20	DATOS	32	BARRANQUILLA
21	DATOS	32	MONTERIA
22	DATOS	32	CUCUTA
23	DATOS	32	FLORENCIA
24	DATOS	32	BARRANCABERMEJA
25	DATOS	32	SINCELEJO
26	DATOS	40	APARTADO
27	DATOS	32	IBAGUE
28	DATOS	32	NEIVA
29	DATOS	32	YOPAL
30	DATOS	32	RIOHACHA
31	DATOS	32	ARMENIA
32	DATOS	32	TUNJA
33	DATOS	32	MOCOA
34	DATOS	32	ARAUCA
35	DATOS	32	SANJOSE DEL GUAVIARE
36	DATOS	32	MANIZALES
37	DATOS	32	QUIBDO
38	DATOS	10	MITU VAUPES
39	DATOS	10	PUERTO INIRIDA
40	DATOS	10	PUERTO CARREÑO

NOVEDADES DEL PERIODO: A cierre del periodo se concluye que se presentaron ocho (8) incidentes sobre los servicios de conectividad, en los canales Cartagena UPL0014, un incidente, escalado bajo el caso SD1979696, Tumaco UPL0007, un incidente, escalado bajo el caso SD1988396, un incidente en la sede de Puerto Inírida UPL0053, escalado bajo el caso SD1985900, un incidente en la sede de Mitú UPL0008, escalado bajo el caso SD1985920, un incidente en la sede de Apartado UPL0002, escalado bajo el caso SD1997180, un incidente en la sede de crav Apartado UPL0055, escalado bajo el caso SD1997174, un incidente en la sede de Florencia UPL0016, escalado bajo el caso SD2011694, un incidente en la sede de Villavicencio UPL0050, escalado bajo el caso SD2024005, los cuales afectaron los ANS establecidos. Las causas corresponden: cinco (5) casos asociados a fallas masivas por cortes de fibra óptica, uno (1) por fallas bloqueo de equipos de comunicaciones y dos (2) por perdida desalineación de las antenas satelitales, a continuación, detalle:

 El futuro es de todos Justicia para la atención e integralidad de las víctimas	FORMATO INFORME TÉCNICO MENSUAL DE SUPERVISIÓN A LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES –		Código: 760,10,15-74
	GESTIÓN CONTRACTUAL		Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS		Fecha: 24/08/2022 Página 6 de 9

FECHA	INICIO DE LA TALLA	SOLUCIÓN DE LA TALLA	NÚMERO	SERVIDOR	SERVIDOR CLARO	CATEGORÍA	RÍSEL	CÓDIGO	ANEXO ACUERDO DE PRECIOS DE SERVICIOS										DESCUENTOS POR ANS										VALORES	
									TRANSACCIONES	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR
10/08/2022	31/07/2022-15/08	01/08/2022-15/08	201914320	IT-CCT-1-153	UP10013	10	Conectividad	FLATA	CARTAGENA	43.200	1.448	33,3%	10.000	2	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
10/08/2022	04/08/2022-15/08	04/08/2022-15/08	101842346	IT-CCT-1-153	UP10007	4	Conectividad	FLATA	TUMACO	43.200	124	2,8%	9.876	2	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
10/08/2022	05/08/2022-15/08	05/08/2022-15/08	101842346	IT-CCT-1-153	UP10007	20	Conectividad	FLATA	PUERTO INRIPIA	43.200	12.758	29,5%	30.442	2	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
10/08/2022	10/08/2022-15/08	10/08/2022-15/08	101842346	IT-CCT-1-153	UP10007	18	Conectividad	FLATA	ARMU	43.200	12.707	29,4%	30.493	2	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
10/08/2022	10/08/2022-15/08	10/08/2022-15/08	101842346	IT-CCT-1-153	UP10007	5	Conectividad	FLATA	CEPA-ARMU	43.200	1.041	2,4%	32.159	2	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
10/08/2022	10/08/2022-15/08	10/08/2022-15/08	101842346	IT-CCT-1-153	UP10007	20	Conectividad	FLATA	ALCORNCHA	43.200	1.041	2,4%	32.159	2	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
10/08/2022	10/08/2022-15/08	10/08/2022-15/08	101842346	IT-CCT-1-153	UP10007	3	Conectividad	FLATA	CEPA-VILLAVICENCIO	43.200	84	1,9%	43.116	2	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
SUBTOTAL DE DESCUENTO																														
TOTAL																														

En consecuencia, se generaron descuentos para el periodo de agosto de 2022 por valor de OCHO MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y TRES MIL SETECIENTOS PESOS M/CTE (\$8.863.708) antes de Iva, como resultado el valor del servicio menos ANS es por la suma de VEINTISÉIS MILLONES DOSCIENTOS DIECINUEVE MIL CUATROCIENTOS SIETE CON NUEVE CENTAVOS M/CTE, (\$ 26.219.407,09).

Se anexa correo de justificación por el proveedor de ajuste de pesos a la factura sobre el valor conciliado.

Es importante mencionar que la aplicación de ANS se soporta en la cláusula 10 facturación y pago del AMP para la prestación de servicios de conectividad CCENEG-248-AMP-2020.

3. ESTADO JURÍDICO DEL CONTRATO

GARANTIA DE CUMPLIMIENTO

La Cláusula 17 del ACUERDO MARCO DE PRECIOS PARA SERVICIOS DE CONECTIVIDAD, estipula las garantías de cumplimiento y sus condiciones.

Por lo anterior, el proveedor COMUNICACIÓN CELULAR SA COMCEL SA expide pólizas N° 53297 el 24 de noviembre de 2021 a nombre de la Unidad para la atención y reparación integral a las Víctimas las cuales son aprobadas por la Entidad el 26 de noviembre de 2021.

A continuación, detalle:

ASEGURAMIENTO DEL CONTRATO	RIESGO	FECHA INICIO	FECHA TERMINACION
ASEGURADORA: BERKLEY COLOMBIA SEGUROS	CUMPLIMIENTO	19/11/2021	21/01/2023
ESTADO DE ASEGURAMIENTO: VIGENTE			

En atención a lo estipulado en el AMP para la Prestación de Servicios de Conectividad No. CCENEG-248-AMP-2020, en la cláusula 17 Garantía de cumplimiento, numeral 17.2 “Los proveedores deberán ampliar la garantía dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la que la orden de compra sea modificada, adicionada y/o prorrogada”, y dado se presentó modificación N°1 de la orden de compra No 80149 en términos de adición y prorrogando continuamente a los servicios de conectividad, el proveedor amplía las póliza 53297 el 22 de julio de 2022 a nombre de la Unidad para la atención y reparación integral a las Víctimas, las cuales son aprobadas por la unidad el 29 de Julio de 2022.

ASEGURAMIENTO DEL CONTRATO	RIESGO	FECHA INICIO	FECHA TERMINACION
ASEGURADORA: BERKLEY COLOMBIA SEGUROS	CUMPLIMIENTO	07/07/2022	01/05/2023
ESTADO DE ASEGURAMIENTO: VIGENTE			

A continuación, se revisa el cumplimiento de las obligaciones:

 El futuro es de todos	FORMATO INFORME TECNICO MENSUAL DE SUPERVISION A LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES -		Código: 760,10,15-74
	GESTIÓN CONTRACTUAL		Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS		Fecha: 24/08/2022 Página 7 de 9

NÚMERO DE OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN	DEFICIENTE	A MEJORAR	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE	NO APLICA	OBSERVACIONES
11.32	Publicar las facturas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.			X			En cumplimiento a la obligación el proveedor realizo el cargue de las facturas en la TVEC.
11.54	Garantizar la atención a las Entidades Compradoras en los horarios y por los canales definidos de acuerdo con lo establecido en las condiciones transversales del Anexo 1, contenido en el Pliego de Condiciones.		X				En el presente mes se presentaron 8 incidentes que afectaron los ANS y tiempos de respuesta establecidos.
11.57	Prestar los Servicios de Conectividad de acuerdo con las condiciones de los Documentos del Proceso, incluido el Anexo 1 del Pliego de Condiciones.		X				A cierre del periodo, se presentaron ocho (8) incidentes sobre los servicios de conectividad, en los canales Cartagena UPL0014, un incidente, escalado bajo el caso SD1979696, Tumaco UPL0007, un incidente, escalado bajo el caso SD1988396, un incidente en la sede de Puerto Inírida UPL0053, escalado bajo el caso SD1985900, un incidente en la sede de Mitu UPL0008, escalado bajo el caso SD1985920, un incidente en la sede de Apartado UPL0002, escalado bajo el caso SD1997180, un incidente en la sede de crav Apartado UPL0055, escalado bajo el caso SD1997174, un incidente en la sede de Florencia UPL0016, escalado bajo el caso SD2011694, un incidente en la sede de crav Villavicencio UPL0050, escalado bajo el caso SD2024005, los cuales afectaron los ANS establecidos. Las causas corresponden: cinco (5) casos asociados a fallas masivas por cortes de fibra óptica, uno (1) por fallas bloqueo de equipos de comunicaciones y dos (2) por perdida desalineación de las antenas satelitales.
11.58	Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud.			X			Se recibe Certificado de Parafiscales por parte del proveedor.
11.61	Buscar la causa raíz de las Fallas que afectan la prestación de los Servicios de Conectividad y proporcionar solución a ellas en el tiempo establecido en los ANS.		X				Para el presente periodo se prestó el servicio de conectividad cumpliendo con las cantidades y ancho de banda requeridas por la UNIDAD en 32 canales, sin embargo, se presentaron incidentes en 8 canales, los cuales afectan la operación del servicio en la entidad y generan ANS. La Oficina en ejercicio de la

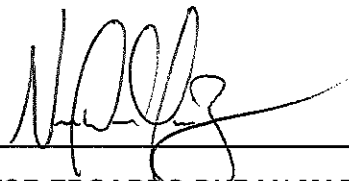
 El futuro es de todos	FORMATO INFORME TÉCNICO MENSUAL DE SUPERVISIÓN A LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES –		Código: 760,10,15-74
	GESTIÓN CONTRACTUAL		Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS		Fecha: 24/08/2022 Página 8 de 9

NÚMERO DE OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN	DEFICIENTE	A MEJORAR	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE	NO APLICA	OBSERVACIONES
							supervisión ha solicitado plan de mejora en algunos canales.

Que, como supervisor, valido el cumplimiento del pago de los aportes parafiscales relativos a SENA, ICBF, Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda, y ARL (Administradora de riesgos laborales) y al Sistema de Seguridad Social Integral) por parte del contratista, de conformidad con el Parágrafo 1 del Art. 23 la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 244 de la Ley 1955 de 2019.

SEGUIMIENTO A LA MATERIALIZACIÓN DE ANALISIS DE RIESGOS (PUNTO 9 ANALISIS DEL SECTOR)			
Realizó seguimiento a la matriz de riesgos del presente contrato/convenio?	SI	☒	NO ☐
¿Luego del seguimiento detectó alguno con alta probabilidad de ocurrencia?	SI	☒	NO ☐
Detalle cual(es) riesgos detectó con alta probabilidad de ocurrencia: Es importante indicar que: - Según el numeral 7 del estudio previo del presente proceso, se define “la identificación y el análisis de los Riesgos del Proceso se dan a través del acuerdo marco de Precios para la prestación de servicios de Conectividad III No. CCENEG-248-AMP-2020, de la AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA (COLOMBIA COMPRA EFICIENTE), en el Capítulo 12. del “Pliego de Condiciones para seleccionar a los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Servicios de Conectividad III”. - El numeral 10 facturación y pago del acuerdo marco de Precios para la prestación de servicios de Conectividad III No. CCENEG-248-AMP-2020, se estipula que “Las no conformidades en los ANS en los términos definidos en el Anexo 1 del pliego de condiciones generan (i) descuentos a favor de la Entidad Compradora sobre el valor del Servicio de Conectividad afectado por las no conformidades o (ii) compensaciones a favor de la Entidad Compradora. El porcentaje de descuento y las compensaciones aplicables están definidos en el Anexo 1 del Pliego de Condiciones. La Entidad Compradora solo podrá aplicar alguna de las dos alternativas, descuentos o compensaciones. Los descuentos aplican en la factura del respectivo mes vencido y la Entidad Compradora puede utilizar el dinero descontado en la adquisición o adición de Servicios de Conectividad.”.			
Por lo anterior al cierre del periodo se concluye que se presentaron ocho (8) incidentes sobre los servicios de conectividad generando un ANS del periodo de 85,37% afectando el ANS objetivo del servicio mes.			
Observaciones adicionales: N/A			

 El futuro es de todos Ministerio para la Atención y Rehabilitación Integral de las Personas	FORMATO INFORME TECNICO MENSUAL DE SUPERVISION A LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES -		Código: 760,10,15-74
	GESTIÓN CONTRACTUAL		Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS		Fecha: 24/08/2022
			Página 9 de 9



VICTOR EDGARDO DURAN MARTINEZ
JEFE DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

NOTAS: De acuerdo con el color de la fuente del presente formato tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Color negro: Texto inmodificable y que no se puede eliminar.
- ✓ Color rojo: Texto objeto de modificaciones según la necesidad de cada dependencia.
- ✓ Color morado: Recomendaciones y ejemplos que la dependencia debe tener en cuenta y suprimirlos en el documento definitivo.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	24/08/2022	Creación documento