

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS CAMBIAMOS PARA SERVIR	REUNIÓN DE ANÁLISIS DE REUNIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: 710.14.15-10
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG	Fecha: 7/10/2021 Página 1 de 2

No. de Acta: 4	Fecha: 28 de febrero 2023	Nombre Dependencia: Oficina de Tecnología de la Información
Lugar: Reunión virtual en TEAMS	Hora Inicio: 9:00:00 a. m.	Hora Final: 10:00:00 a. m.

OBJETIVO: Cierre Periodo febrero 2023 - Servicios de Conectividad OC-99361

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

✓ Agenda

- Revisión de últimos compromisos pactados (reunión 3 de febrero).
- Solicitudes y/o Nuevos Compromisos.
- Conciliación ANS del periodo.

✓ Revisión de compromisos

- Se realiza revisión y verificación de los compromisos adquiridos en la Reunión de seguimiento y control a la operación el día 3 de febrero de 2023.

✓ Desarrollo

✓ Se generan una serie de solicitudes nuevas:

- *Informe de uso de los canales mes de febrero, con urgencia el del UPL0040 – Medellín y UPL0022-Pasto, se crea el caso SD2326692 para tal fin. (RESPONSABLE: FREDDY-CLARO).*
- *El jefe de OTI solicita; que la comercial de la cuenta de CONECTIVIDAD III DE LA UNIDAD DE VICTIMAS, esté presente en las reuniones de seguimiento. (RESPONSABLE: MILENA-CLARO).*
- *Avance de la renegociación de las Zonas Wifi y/o la posible ampliación de 10 Mbps a un canal como beneficio. (RESPONSABLE: MILENA-CLARO).*
- *El 9 de marzo se entregará la documentación firmada para el periodo de facturación de febrero. (RESPONSABLE: FREDDY-CLARO).*
- *Seleccionar en el monitoreo las interfaces adecuadas de los canales para su correcta visualización. (RESPONSABLE: FREDDY-CLARO).*

✓ Para el presente periodo no se realiza escalamiento de casos.

✓ En consecuencia, no se generaron descuentos para el periodo de febrero de 2023.

✓ como resultado el valor del servicio prestado en el mes de febrero es por la suma de **CUARENTA Y DOS MILLONES SETECIENTOS DIECISÉIS MIL DOSCIENTOS CUARENTA PESOS M/CTE (\$ 42.716.240,00)**

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS CAMBIAMOS PARA SERVIR	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: 7/10/2021 Página 2 de 2

NIVEL	Q	ANS OBJETIVO		ANS PERIODO	
		%	SUMA	%	SUMA
Bronce	3	99,60%	298,800	99,60%	298,800
Oro	9	99,98%	899,820	99,98%	899,820
Plata	28	99,90%	2797,200	99,90%	2797,200
TOTAL	40	99,83%	3995,82	99,83%	3995,82

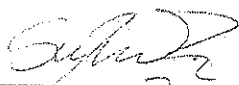
ANS	ANS OBJETIVO	ANS PERIODO
	99,83%	99,83%

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
1. Informe de uso de los canales mes de febrero	CLARO	6 DE MARZO 2023
2. Se entregará la documentación firmada para el periodo de facturación de febrero	CLARO	9 DE MARZO 2023
3. Seleccionar en el monitoreo las interfaces adecuadas de los canales para su correcta visualización.	CLARO	20 DE MARZO 2023

ANEXOS
1. ANS- DETALLE SERVICIO FEBRERO 2023 2. LISTADO DE ASISTENCIA.

Responsable de la reunión:

Firma:



Nombre: Sergio Alejandro Cante Rubio

Cargo: Infraestructura TI

Dependencia: Oficina de tecnologías de la información.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS CONSEJO PARA LA VERDAD	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL		Código: 710.14.15-10
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG		Versión: 04 Fecha: 07/10/2021 Página 3 de 2

Asistencia

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL		Código: 710.14.15-10 Versión: 04 Fecha: 07/10/2021 Página 3 de 2
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG		

No. de Actas: 4 Fecha de Reunión: 28-02-2023	Objetivo: CIERRE PERIODO FEBRERO
---	---

No.	Nombre	Edad A/V/C/NA	Entidad o Dependencia	E-mail	Teléfono	Firma
1	Marcelo Pacheco	NA	OTI	marcelo.pacheco@unv.gov.co	3053153200	
2	TRENDA ANTONIO DAIS	NA	COMCEI	frank.bello@comcei.gov.co	3223414902	
3	Milena Mayorga	NA	Claro	sergio.mayorga@claro.com.co	3103930050	
4	Diana E. Novena	NA	OTI	diana.novena@oti.gov.co	3104831060	
5	Sergio Cardona	NA	OTI	sergio.cardona@oti.gov.co	3016115921	
6	CLARA ORTIZ	NA	OTI	clara.ortiz@oti.gov.co	—	
7						
8						
9						
10						
11						
12						

** Finis: A: Agravados blancos / E: Indígena / G: Gitano / NA: No aplica



Detalle de la Solicitud

ID de la interacción:	SD2280727
Urgencia:	3 - Baja
Estado:	Cerrado
Fecha/hora de apertura:	01/02/23 09:09:52
Fecha prevista de SLA:	
Fecha/hora de resolución:	01/02/23 11:37:46
Notificado por:	Empresas – Intranet_900490473- 6 Correo electrónico
Servicio:	Empresas – Intranet

Información del Solicitante

Identificador del Contacto:	10658762450
Nombre Completo:	Jaime Leonardo Pacheco Pacheco
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:	3222101082
Correo electrónico:	jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co

Descripción

Buenos días nuevamente el servicio de UPL0026 está en falla, por favor revisen bien el routing sobre los routers. La segmentación de la sede de SANTA MARTA es 172.20.132.0/23.

¿pueden revisar el routing en este router en específico: 10.168.125.25?

Comparto imagen de alcanzabilidad de dos hosts que están en sede, uno se completa y el otro no; por lo que se relaciona que la falla está en el routing específicamente en la máscara de red.

Muchas Gracias.

Solución de la solicitud

UPL0026 + ZAC-STA.SANTAMARTA-CP1+ 1 /1/8:41 + FALLA CANAL DATOS + SANTA MARTA + Cisco C881-K9

Histórico

01/02/23 11:36:04 America/Bogota (Luis Carlos Guerrero Montañez):
Fin de la interrupción de servicio cambio de: NONE a 01/02/23 11:33:47
El incidente relacionado ha sido actualizado.
01/02/23 11:36:02 America/Bogota (Luis Carlos Guerrero Montañez):
RESUMEN DEL INCIDENTE:

Se realiza comunicación cliente Jaime Leonardo Pacheco Pacheco cel 3222101082 validando caso SD2280727 ,cliente indica que no tiene alcance a una IP 172.20.133.10 , se realizan validaciones de configuración y se evidencia que la ip no está conectada se le indica al cliente realizar validación de la ip 172.20.133.15 la cual si le responde a ping , cliente valida que al reiniciar la planta telefónica de la ip 172.20.133.15 está ya responde y se valida que ya aparece en la tabla arp del cpe , cliente acepta la información y autoriza el cierre del caso

UNID_UPL0026#sh arp

Protocol	Address	Age (min)	Hardware	Addr	Type	Interface
Internet	10.160.232.165	109	bc16.6510.0541	ARPA	FastEthernet4	1325
Internet	10.160.232.166	1	b08b.cfae.7a3e	ARPA	FastEthernet4	1325
Internet	172.20.132.1	1	b08b.cfae.7a3a	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.50	18	d027.88bc.9466	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.56	2	86f5.c641.463f	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.61	4	d027.88bc.7990	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.66	2	001a.e84c.a128	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.72	1	3cbb.fd14.e5db	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.74	0	001a.e84c.a102	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.79	5	7427.ea03.3f24	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.80	0	7427.ea03.3fd7	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.83	0	d027.88bc.94e9	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.92	1	001a.e84c.a153	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.97	2	7427.ea03.40e1	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.98	0	001a.e859.6cf4	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.105	0	001a.e859.70b3	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.111	0	001a.e863.45a7	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.113	0	e839.356a.13db	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.114	0	e839.356a.13e8	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.116	0	001a.e861.ebf6	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.120	1	503d.c606.0216	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.121	1	001a.e861.eb24	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.126	0	9230.d5bf.33f0	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.134	2	bc91.b589.52a3	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.138	1	4887.593f.ebce	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.140	1	d80b.9afe.82c6	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.155	8	5838.7955.f0be	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.156	2	5838.7955.d816	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.165	1	b897.5a55.9942	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.172	93	d027.88bc.9393	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.173	22	d027.88bc.7960	ARPA	Vlan1	
Internet	172.20.132.176	0	d027.88bc.9374	ARPA	Vlan1	

```
Internet 172.20.132.202 33 7427.ea03.1a86 ARPA Vlan1
Internet 172.20.132.214 222 0017.fc41.719d ARPA Vlan1
Internet 172.20.132.215 56 5803.fbcf.c9cf ARPA Vlan1
Internet 172.20.133.10 0 000b.ab31.4bf5 ARPA Vlan1
Internet 172.20.133.15 2 001a.e84c.a0eb ARPA Vlan1
UNID_UPL0026#
El incidente relacionado ha sido actualizado.
```

01/02/23 10:29:35 America/Bogota (Julian David Tocarruncho Cely):

Se realizan pruebas a otra dirección IP que sí se ve conectada en el enlace de Santa Marta y se tiene respuesta sin novedad:

```
UNID_UPL0026#sh ip arp | i 172.20.133.
Internet 172.20.133.10 0 Incomplete ARPA
Internet 172.20.133.15 0 001a.e84c.a0eb ARPA Vlan1
UNID_UPL0026#
```

```
<UNID_UPL0033_PPL>tracer -a 172.20.50.101 172.20.133.15
traceroute to 172.20.133.15(172.20.133.15), max hops: 30 ,packet length: 40,press CTRL_C to break
 1 10.168.125.25 2 ms 2 ms 2 ms
 2 10.160.232.166 < AS=14080 > 26 ms 26 ms 29 ms
 3 172.20.133.15 < AS=14080 > 28 ms 29 ms 28 ms
<UNID_UPL0033_PPL>
```

El incidente relacionado ha sido actualizado.

01/02/23 10:25:20 America/Bogota (Julian David Tocarruncho Cely):

Dirección IP a la que el cliente realiza la traza no se aprende por ARP:

```
UNID_UPL0026#show ip route 172.20.133.10
Routing entry for 172.20.133.0/23
  Known via "connected", distance 0, metric 0 (connected, via interface)
  Advertised by bgp 64955
  Routing Descriptor Blocks:
    * directly connected, via Vlan1
      Route metric is 0, traffic share count is 1
UNID_UPL0026#ping 172.20.133.10
```

Type escape sequence to abort.
Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 172.20.133.10, timeout is 2 seconds:

.....

Success rate is 0 percent (0/5)

```
UNID_UPL0026#sh arp | i 172.20.133.10
Internet 172.20.133.10 0 Incomplete ARPA
```

El incidente relacionado ha sido actualizado.

01/02/23 10:22:57 America/Bogota (Julian David Tocarruncho Cely):

Se recibe escalamiento por parte del TSM a Nivel3 Empresas, se observa que el segmento se está enseñando correctamente:

```
A1KSANTAMARTA#sh ip route vrf UARIV-intra 172.20.133.10
```

Routing Table: UARIV-intra

```
Routing entry for 172.20.132.0/23
  Known via "bgp 14080", distance 20, metric 0
  Tag 64955, type external
  Last update from 10.160.232.166 1d16h ago
  Routing Descriptor Blocks:
    * 10.160.232.166, from 10.160.232.166, 1d16h ago
      Route metric is 0, traffic share count is 1
      AS Hops 1
      Route tag 64955
      MPLS label: none
      MPLS Flags: NSF
```

```
A1KSANTAMARTA#sh ip bgp vpnv4 vrf UARIV-intra neighbors 10.160.232.166 ro
```

BGP table version is 2388882666, local router ID is 10.10.66.5

Status codes: s suppressed, d damped, h history, * valid, > best, i - internal,
r RIB-failure, S Stale, m multipath, b backup-path, f RT-Filter,
x best-external, a additional-path, c RIB-compressed,

Origin codes: i - IGP, e - EGP, ? - incomplete

RPKI validation codes: V valid, I invalid, N Not found

```
  Network Next Hop Metric LocPrf Weight Path
Route Distinguisher: 100:19109 (default for vrf UARIV-intra)
*> 172.20.132.0/23 10.160.232.166 0 0 64955 i
```

El incidente relacionado ha sido actualizado.

01/02/23 10:02:10 America/Bogota (Maria Alejandra Gomez Garzon):

Se tiene reporte del cliente por falla en la alcanzabilidad de un ip. Se valida el nodo la UM responde a ping. Se procede a validar la red de acceso el puerto cliente está operativo. Se procede a validar destino y origen operativo, se realiza ping lan to lan responde. Se valida interface de la LAN intranet 172.20.132.1 correcta con mascara 23. Se procede a validar la ip 10.168.125.25 esta en el router origen indica cliente al validar con el Sr Jaime Leonardo Pacheco Pacheco cel 3222101082 presenta falla en esos saltos, adjunta ping. Se procede a escalar al área encargada.

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM1894493.

PLANTILLA CIERRE

Fecha/Hora inicio falla: 01/02/23 10:02:37

Fecha/Hora solución falla: 01/02/23 11:33:47

Down Time: 1 hora

Causa de la falla: sin alcancabilidad

Solución de la falla: cliente reinicia su controladora de red

Falla Atribuible a: Cliente

*** **No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM1894493

Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto
captura de pantalla.png	41 KB	jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co	01/02/23 09:10:01

ID de la petición	Estado	Compañía	Destinatario de la petición	Título	Descripción
SD2280727	Closed	UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS	10658762450	UPL0026 + ZAC-STA.SANTAMARTA-CP1+ 1/1/8:41 + FALLA CANAL DATOS + SANTA MARTA + Cisco C881-K9	Buenos días nuevamente el servicio de UPL0026 está en falla, por favor revisen bien el routing sobre...
SD2281881	Closed	UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS	900490473-6	todos los enlaces + graficas de consumo +	Asunto: Solicitud de graficas de saturación de canales De: jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co F...
SD2297981	Closed	UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS	900490473-6	UPL0056 + AAG-BOG.GARCESNAVAS-C1 + 2/2/7 + SERVICIO CAIDO+ BOGOTA + PROACTIVO	DATOS DE CONTACTO Dirección de sede afectada: Carrera 85d # 46a -96 San Cayetano- bogota Ciudad:...
SD2298049	Closed	UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS	900490473-6	UPL0042 + HAC-VALL.VALLEDUPAR-CP1 + 0/3/0 :18 + SERVICIO CAIDO + VALLEDUPAR + PROACTIVO	DATOS DE CONTACTO Dirección de sede afectada: CALLE 16 B NO 12- Ciudad: VALLEDUPAR Enlace:...
SD2311259	Closed	UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS	900490473-6	UPL0057 + AAC-BOG.ALAMOS-C2# t 1/1/10 + DESABILITADO POR NO USO + BOGOTA + PROACTIVO	DATOS DE CONTACTO Dirección de sede afectada: Carrera 85d # 46a -96 San Caye Ciudad: BOGOTA En...
SD2326692	Closed	UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS	10658762450	Realizar y entregar Uso del canal de UPL0040-medellin	Buenas noches por favor entregarnos el uso BW del canal del servicio UPL0040 de la ciudad de Medellin...

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción: SD2326692
Urgencia: 3 - Baja
Estado: Cerrado
Fecha/hora de apertura: 27/02/23 21:36:21
Fecha prevista de SLA:
Fecha/hora de resolución: 27/02/23 21:54:11
Notificado por: Empresas – Intranet_900490473-6
Correo electrónico
Servicio: Empresas – Intranet

Información del Solicitante

Identificador del Contacto: 10658762450
Nombre Completo: Jaime Leonardo Pacheco Pacheco
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: 3222101082
Correo electrónico: jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co

Descripción

Buenas noches por favor entregamos el uso BW del canal del servicio UPL0040 de la ciudad de Medellín

Histórico

27/02/23 21:53:47 America/Bogota (Yerson Andres Bejarano Peña):

Observaciones

Cliente genera caso por auto gestión sin internet, se valida um responde, se valida el consumo del canal y se adjunta graficas siendo un canal de 128 mb

Resolución

PLANTILLA CIERRE

Fecha/Hora inicio falla:

Fecha/Hora solución falla:

Down Time:

Causa de la falla:

Solución de la falla: Cliente genera caso por auto gestión sin internet, se valida um responde, se valida el consumo del canal y se adjunta graficas siendo un canal de 128 mb

Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto
pruebas de consumo.pdf	63 KB	EC5764Z	27/02/23 21:54:12

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción:	SD2311259
Urgencia:	1 - Alta
Estado:	Cerrado
Fecha/hora de apertura:	17/02/23 15:12:49
Fecha prevista de SLA:	
Fecha/hora de resolución:	17/02/23 15:23:20
Notificado por:	Ninguno
	Empresas – Intranet_900490473-6
Servicio:	Empresas – Intranet

Información del Solicitante

Identificador del Contacto:	900490473-6
Nombre Completo:	Jaime leonardo Pacheco
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:	3222101082
Correo electrónico:	jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co

Descripción**DATOS DE CONTACTO**

Dirección de sede afectada: Carrera 85d # 46a -96 San Caye
Ciudad: BOGOTA
Enlace: UPL0057
Enlace Principal o Backup: BACKUP
Permisos Requeridos: N/A
Horarios de atención : LUNES - VIERNES 08: 17:00
Tk Interno (Si aplica): N/A

CONTACTO TÉCNICO EN SEDE: Jaime leonardo Pacheco

TELÉFONOS DE CONTACTO EN SEDE:3222101082

Solucion de la solicitud

UPL0057 + AAC-BOG.ALAMOS-C2# t 1/1/10 + DESHABILITADO POR NO USO + BOGOTA + PROACTIVO

Histórico

17/02/23 15:22:00 America/Bogota (Luis Carlos Guerrero Montañez):

El titulo cambio de: UPL0057 + AAC-BOG.ALAMOS-C2# t 1/1/10 + DESHABILITADO POR NO USO + BOGOTA + PROACTIVO a UPL0057 + AAC-BOG.ALAMOS-C2# t 1/1/10 + DESHABILITADO POR NO USO + BOGOTA + PROACTIVO

El incidente relacionado ha sido actualizado.

17/02/23 15:21:56 America/Bogota (Luis Carlos Guerrero Montañez):

The Incident Phase Changed from Investigation to Recovery

El incidente relacionado ha sido actualizado.

17/02/23 15:21:53 America/Bogota (Luis Carlos Guerrero Montañez):

OBSERVACIONES

Se establece comunicación en la línea 3222101082 en la cual indica que el origen de la alarma es debido a que se deshabilitaron los equipos por no uso, por lo que se da cierre al caso.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

17/02/23 15:21:51 America/Bogota (Luis Carlos Guerrero Montañez):

The Incident Status Changed from Work In Progress to Resolved

OBSERVACIONES

Se establece comunicación en la línea 3222101082 en la cual indica que el origen de la alarma es debido a que se deshabilitaron los equipos por no uso, por lo que se da cierre al caso.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

17/02/23 15:21:48 America/Bogota (Luis Carlos Guerrero Montañez):

Individual reassignment from NONE to ECF3648B

El incidente relacionado ha sido actualizado.

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM1916924.

PLANTILLA CIERRE

Fecha/Hora inicio falla: 17/02/23 15:14

Fecha/Hora solución falla: 17/02/23 15:18

Causa de la falla: Flujo eléctrico

Solución de la falla: Comunicación con el cliente

Falla Atribuible a: Cliente

*** **No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM1916924

Nombre del archivo

Tamaño (KB)

Adjuntado por

Fecha del adjunto

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción: SD2298049
Urgencia: 1 - Alta
Estado: Cerrado
Fecha/hora de apertura: 10/02/23 12:37:57
Fecha prevista de SLA:
Fecha/hora de resolución: 10/02/23 12:44:26
Notificado por: Empresas – Intranet_900490473-6
Ninguno
Servicio: Empresas – Intranet

Información del Solicitante

Identificador del Contacto: 900490473-6
Nombre Completo: Jaime leonardo Pacheco
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: 3222101082
Correo electrónico: jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co

Descripción**DATOS DE CONTACTO**

Dirección de sede afectada: CALLE 16 B NO 12-
Ciudad: VALLEDUPAR
Enlace: UPL0042
Enlace Principal o Backup: PPAL
Permisos Requeridos: PARAFISCALES
Horarios de atención : 8:00 am - 17:00 pm
Tk Interno (Si aplica):N/A

CONTACTO TÉCNICO EN SEDE: Jaime leonardo Pacheco

TELÉFONOS DE CONTACTO EN SEDE: 3222101082

Solución de la solicitud

UPL0042 + HAC-VALL.VALLEDUPAR-CP1 + 0/3/0 :18 + SERVICIO CAIDO + VALLEDUPAR + PROACTIVO

Histórico

10/02/23 12:44:22 America/Bogota (Luis Carlos Guerrero Montañez):

The Incident Phase Changed from Investigation to Recovery

El incidente relacionado ha sido actualizado.

10/02/23 12:44:19 America/Bogota (Luis Carlos Guerrero Montañez):

OBSERVACIONES

Se visualiza en la red de acceso que la caída es debido a un bajon de energia por lo cual se da cierre al caso.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

10/02/23 12:44:17 America/Bogota (Luis Carlos Guerrero Montañez):

The Incident Status Changed from Work In Progress to Resolved

OBSERVACIONES

Se visualiza en la red de acceso que la caída es debido a un bajon de energia por lo cual se da cierre al caso.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

10/02/23 12:44:16 America/Bogota (Luis Carlos Guerrero Montañez):

Individual reassignment from NONE to ECF3648B

El incidente relacionado ha sido actualizado.

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM1906714.

PLANTILLA CIERRE

Fecha/Hora inicio falla: 10/02/23 12:22:59

Fecha/Hora solución falla: 10/02/23 12:42:59

Causa de la falla: Flujo eléctrico

Solución de la falla: Caída de energía por parte del cliente

Falla Atribuible a: Cliente

*** **No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM1906714

Nombre del archivo

Tamaño (KB)

Adjuntado por

Fecha del adjunto

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción:	SD2297981
Urgencia:	1 - Alta
Estado:	Cerrado
Fecha/hora de apertura:	10/02/23 12:18:09
Fecha prevista de SLA:	
Fecha/hora de resolución:	14/02/23 11:07:00
Notificado por:	Empresas – Intranet_900490473- 6 Ninguno
Servicio:	Empresas – Intranet

Información del Solicitante

Identificador del Contacto:	900490473-6
Nombre Completo:	Jaime leonardo Pacheco
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:	3222101082
Correo electrónico:	jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co

Descripción

DATOS DE CONTACTO
Dirección de sede afectada: Carrera 85d # 46a -96 San Cayetano- bogota
Ciudad: BOGOTA
Enlace: UPL0056
Enlace Principal o Backup: PPAL
Permisos Requeridos: CONFIRMAR CLIENTE
Horarios de atención: 8am -5 pm
Tk Interno (Si aplica):N/A

CONTACTO TÉCNICO EN SEDE: Jaime leonardo Pacheco

TELÉFONOS DE CONTACTO EN SEDE: 3222101082
Solucion de la solicitud
UPL0056 + AAG-BOG.GARCESNAVAS-C1 + 2/2/7 + SERVICIO CAIDO+ BOGOTA + PROACTIVO

Histórico

14/02/23 10:55:33 America/Bogota (BRAYAN STEVEN SUAREZ DIAZ):
OBSERVACIONES:
Nuevamente se logra comunicación con el señor Jaime Leonardo Pacheco para confirmar señalización de equipo y descartes en sede, cliente manifiesta que no ha observado canales caídos hasta el momento, y consultor no le ha dado respuesta del servicio, indica que si evidencia caídas sobre el canal se comunicara para reportarlo, se procede a dar cierre al caso.
El incidente relacionado ha sido actualizado.

13/02/23 10:42:43 America/Bogota (BRAYAN STEVEN SUAREZ DIAZ):
Se logra comunicación con el señor Jaime Leonardo Pacheco a la línea registrada 3222101082 para confirmar señalización del equipo en sede ya que en red de acceso se evidencia canal con potencias y sin alarmas, pero sin UM, cliente confirma que hasta el momento no se ha logrado comunicación con personal en sede para confirmar señalización del equipo y realizar pruebas de descartes, sugiere nueva comunicación después de las 2pm.
El incidente relacionado ha sido actualizado.

13/02/23 10:08:43 America/Bogota (BRAYAN STEVEN SUAREZ DIAZ):
PRUEBAS SOBRE EL CANAL:
ENRUTAMIENTO Y PING DE UM:
RP/0/RSP0/CPU0:A9KTOBERIN#show ip route vrf victimas-administrados 10.160.239.245
Mon Feb 13 10:00:22.916 COLOMBIA

Routing entry for 10.160.239.245/32
Known via "local", distance 0, metric 0 (connected)
Installed Jan 29 16:40:51.392 for 3y02w
Routing Descriptor Blocks
directly connected, via TenGigE0/0/0/1.1234
Route metric is 0
No advertising protos.

RP/0/RSP0/CPU0:A9KTOBERIN#show run int TenGigE0/0/0/1.1234
Mon Feb 13 10:00:33.400 COLOMBIA
interface TenGigE0/0/0/1.1234
description IPDP UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARA EXTRANET GESTION_PROACTIVA PPAL - UPL0056(UPL0057)
service-policy input CAR-2M
service-policy output CAR-2M
vrf victimas-administrados
ipv4 address 10.160.239.245/30
encapsulation dot1q 1234

RP/0/RSP0/CPU0:A9KTOBERIN#ping vrf victimas-administrados 10.160.239.246
Mon Feb 13 10:01:27.268 COLOMBIA
Type escape sequence to abort.
Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 10.160.239.246, timeout is 2 seconds:
.....
Success rate is 0 percent (0/5)
RP/0/RSP0/CPU0:A9KTOBERIN#show arp vrf victimas-administrados 10.160.239.246
Mon Feb 13 10:02:01.621 COLOMBIA

0/0/CPU0

Address Age Hardware Addr State Type Interface

10.160.239.246 00:00:04 0000.0000.0000 Incomplete ARPA TenGigE0/0/0/1.1234

RED DE ACCESO:

B:AAG-BOG.GARCESNAVAS-C1# show service sap-using | match 2/2/7

2/2/7:789 123 300 none 300 none Up Down

2/2/7:1234 103854 12 none 12 none Up Down

B:AAG-BOG.GARCESNAVAS-C1# show service id 103854 sdp

Services: Service Destination Points

SdpId Type Far End addr Adm Opr I.Lbl E.Lbl

4028:103854 Spok 10.50.1.4 Up Up 131039 522331

Number of SDPs : 1

B:AAG-BOG.GARCESNAVAS-C1# show service id 103854 base

Service Basic Information

Service Id : 103854 Vpn Id : 0

Service Type : Epipe

Name : UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION - UPL0056

Description : UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION - UPL0056

Customer Id : 2665 Creation Origin : manual

Last Status Change : 08/28/2022 16:07:49

Last Mgmt Change : 08/28/2022 16:07:57

Test Service : No

Admin State : Up Oper State : Down

MTU : 1514

Vc Switching : False

SAP Count : 1 SDP Bind Count : 1

Per Svc Hashing : Disabled

Force QTag Fwd : Disabled

Service Access & Destination Points

Identifier Type AdmMTU OprMTU Adm Opr

sap:2/2/7:1234 q-tag 1572 1572 Up Down

sdp:4028:103854 S(10.50.1.4) Spok 0 9168 Up Up

B:AAG-BOG.GARCESNAVAS-C1# show port 2/2/7

Ethernet Interface

Description : UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS
VICTIMAS - UPL0031,56

Interface : 2/2/7 Oper Speed : N/A

Link-level : Ethernet Config Speed : 1 Gbps

Admin State : up Oper Duplex : N/A

Oper State : down Config Duplex : full

Physical Link : No MTU : 1572

Single Fiber Mode : No Min Frame Length : 64 Bytes

IfIndex : 71532544 Hold time up : 0 seconds

Last State Change : 08/28/2022 16:07:56 Hold time down : 0 seconds

Last Cleared Time : N/A DDM Events : Enabled

Phys State Chng Cnt: 0

Configured Mode : access Encap Type : 802.1q

Dot1Q Ethertype : 0x8100 QinQ Ethertype : 0x8100

PBB Ethertype : 0x88e7

Ing. Pool % Rate : 100 Egr. Pool % Rate : 100

Ing. Pool Policy : n/a

Egr. Pool Policy : n/a

Net. Egr. Queue Pol: default

Egr. Sched. Pol : n/a

Auto-negotiate : true MDI/MDX : unknown

Oper Phy-tx-clock : not-applicable

Accounting Policy : None Collect-stats : Disabled
Acct Pcly Eth Phys : None Collect Eth Phys : Disabled
Egress Rate : Default Ingress Rate : Default
Load-balance-algo : Default LACP Tunnel : Disabled

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
SSM Code Type : sdh

Down On Int. Error : Disabled

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

Configured Address : 20:e0:9c:8c:a2:f5
Hardware Address : 20:e0:9c:8c:a2:f5

Transceiver Data

Transceiver Type : SFP
Model Number : 3HE00868CBAA01 NOK IPUIBEBDAA
TX Laser Wavelength: 1490 nm Diag Capable : yes
Connector Code : LC Vendor OUI : 00:1f:22
Manufacture date : 2019/06/04 Media : Ethernet
Serial Number : J752016055
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) +29.5 +100.0 +95.0 -35.0 -40.0
Supply Voltage (V) 3.27 3.70 3.60 3.00 2.90
Tx Bias Current (mA) 6.5 80.0 70.0 0.2 0.1
Tx Output Power (dBm) -5.45 -2.00 -3.00 -9.00 -10.00
Rx Optical Power (avg dBm) -33.58 -2.00 -3.00 -20.00! -21.00!

Traffic Statistics

Input Output

Octets 0 0
Packets 0 0
Errors 0 0

Port Statistics

Input Output

Unicast Packets 0 0
Multicast Packets 0 0
Broadcast Packets 0 0
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 Collisns : 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

El incidente relacionado ha sido actualizado.

11/02/23 20:56:37 America/Bogota (Jonathan Smith Casallas Castaneda):

Se realiza monitoreo de canal donde aun se tiene servicio caído, quedamos pdte a descarte en sede con cliente en horario habil

El incidente relacionado ha sido actualizado.

10/02/23 13:04:01 America/Bogota (Sergio Daniel Casteblanco Lopez):

Se valida servicio caído, pendiente comunicación horas pm con usuario para descartes según primer nivel.

RP/0/RSP0/CPU0:A9KTOBERIN#sh run int TenGigE0/0/0/1.1234

Fri Feb 10 13:02:13.039 COLOMBIA

interface TenGigE0/0/0/1.1234

description IPDP UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARA EXTRANET GESTION_PROACTIVA PPAL - UPL0056(UPL0057)

service-policy input CAR-2M

service-policy output CAR-2M

vrf victimas-administrados

ipv4 address 10.160.239.245/30

encapsulation dot1q 1234

RP/0/RSP0/CPU0:A9KTOBERIN#ping vrf victimas-administrados 10.160.239.246

Fri Feb 10 13:02:19.453 COLOMBIA

Type escape sequence to abort.

Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 10.160.239.246, timeout is 2 seconds:

.....

Success rate is 0 percent (0/5)

El incidente relacionado ha sido actualizado.

10/02/23 13:03:58 America/Bogota (Sergio Daniel Casteblanco Lopez):

Individual reassignment from ECF3648B to EC3113P

El incidente relacionado ha sido actualizado.

10/02/23 12:27:36 America/Bogota (Luis Carlos Guerrero Montañez):

OBSERVACIONES

Se establece comunicación en la línea 3222101082 en la cual indica que por favor comunicarse en horas de la tarde por lo cual queda pendiente para validaciones.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

10/02/23 12:27:34 America/Bogota (Luis Carlos Guerrero Montañez):

The Incident Status Changed from Work In Progress to Pending Customer

OBSERVACIONES

Se establece comunicación en la línea 3222101082 en la cual indica que por favor comunicarse en horas de la tarde por lo cual queda pendiente para validaciones.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

10/02/23 12:27:32 America/Bogota (Luis Carlos Guerrero Montañez):

Individual reassignment from NONE to ECF3648B

El incidente relacionado ha sido actualizado.

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM1906712.

PLANTILLA CIERRE

Fecha/Hora inicio falla: 10/02/23 12:22:03

Fecha/Hora solución falla: N/A

Down Time: N/A

Causa de la falla: Canal caído.

Solución de la falla: Después de varios seguimientos sobre el canal, contacto registrado confirma que hasta el momento no ha recibido información sobre el canal y desconoce ese servicio, no obtuvo respuesta del comercial y no le han reportado fallas hasta el momento.

Falla Atribuible a: Cliente.

*** **No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM1906712

Nombre del archivo

Tamaño (KB)

Adjuntado por

Fecha del adjunto

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción: SD2281881
Urgencia: 3 - Baja
Estado: Cerrado
Fecha/hora de apertura: 01/02/23 14:18:01
Fecha prevista de SLA:
Fecha/hora de resolución: 05/02/23 20:10:09
Notificado por: Correo electrónico
Empresas – Intranet_900490473-6
Servicio: Empresas – Intranet

Información del Solicitante

Identificador del Contacto: 900490473-6
Nombre Completo: Jaime Leonardo Pacheco
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: 3222101082
Correo electrónico: jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co

Descripción

Asunto: Solicitud de graficas de saturación de canales
De: jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co
Fecha: 1/02/2023 10:01 a. m.
Para: cliente.co@claro.com.co
Cc: sergio.cante@unidadvictimas.gov.co, dario.muneton@unidadvictimas.gov.co, freddy.bello@claro.com.co, shirley.bermudezc@claro.com.co, sandra.mayorga@claro.com.co, emma.villamizar@unidadvictimas.gov.co
Buenos días, la presente es para solicitarles que por favor me regalen las gráficas de saturación de todos los servicios de canal de datos que se tienen con uds
por el acuerdo macro. En especial y con urgencia el de UPL0022.
Cordialmente,
Jaime Leonardo Pacheco Pacheco.
Oficina de Tecnologías de la Información
Carrera 85D No. 46A-65 Piso 4
Complejo Logístico San Cayetano, Bogotá
www.unidadvictimas.gov.co
**Title from related Request record RF1553661:
todos los enlaces + graficas de consumo +

Histórico

05/02/23 20:04:15 America/Bogota (Cristian Fabian Cortes Rodriguez):
The request is reassigned from "ICF5280A" to "ECF9075B".
La petición relacionada ha sido actualizada.
05/02/23 20:04:12 America/Bogota (Cristian Fabian Cortes Rodriguez):
Se toman de los enlaces de datos se adjunta PDF y se procede con el cierre del caso.
La petición relacionada ha sido actualizada.
05/02/23 20:04:10 America/Bogota (Cristian Fabian Cortes Rodriguez):
The request is reassigned from group "EYN - Soporte Empresas IRE" to group "EYN - Soporte Empresas Front".
La petición relacionada ha sido actualizada.
01/02/23 14:33:49 America/Bogota (Cesar Giovanni Betancourt Muñoz):
NOTA

SOLICITUD DEL CLIENTE

Buenos días, la presente es para solicitarles que por favor me regalen las gráficas de saturación de todos los servicios de canal de datos que se tienen con uds
por el acuerdo macro. En especial y con urgencia el de UPL0022.
Se escala para su validación

Resolución

*** below is the update from record "RF1553661" ***
se toman gráficas de consumo
Petición relacionada RF1553661 cerrado.
se adjuntan graficas de consumo y se cierra caso
*** *** No existen otros registros relacionados. Interacción cerrada por la petición RF1553661

Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto
correo.pdf	650 KB	EIK3379A	01/02/23 14:37:24
respuesta.pdf	795 KB	EIK3379A	01/02/23 14:37:26
graficas de consumo .pdf	3262 KB	ECF9075B	05/02/23 20:05:46