

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS CAMBIAMOS PARA SERVIR	FOCUENTO 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 1 de 3

No. de Acta: 4	Fecha: 28 de marzo 2023	Nombre Dependencia: Oficina de Tecnología de la Información
Lugar: Reunión virtual en TEAMS		Hora Inicio: 3:30:00 p. m. Hora Final: 4:00:00 p. m.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

✓ Agenda

- Revisión de últimos compromisos pactados (reunión 28 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 28 de febrero de 2023.

✓ Desarrollo

✓ Se generan una serie de solicitudes nuevas:

- *Monitoreo de las interfaces WAN de canales faltantes. (RESPONSABLE: Freddy Bello y Leonardo Pacheco).*
- *Se le solicita al proveedor enviar por correo el listado de las sedes que la conectividad de estas este bajo su dominio y/o propiedad, para dar claridad a que sede se le aumentara el canal como beneficio. (RESPONSABLE: Milena Mayorga)*
- *Una vez el proveedor envíe el anterior listado solicitado, la OTI se encarga de seleccionar la sede o enlace para implementar el beneficio de aumento de canal. (RESPONSABLE: Sergio Cante y Leonardo Pacheco)*

- ✓ *Para el presente periodo se realiza UN escalamiento de casos, correspondiente a un enlace nivel plata obteniendo una indisponibilidad de 93.14% lo que conlleva a aplicar un descuento del 50% del valor total del servicio.*
- ✓ *En consecuencia, se genera el 50% de descuento sobre el costo este servicio; por un valor de \$273,700 IVA incluido para el periodo de marzo de 2023*
- ✓ *como resultado el valor del servicio prestado en el mes de Marzo es por la suma de **CUARENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL QUINIENTOS CUARENTA PESOS M/CTE (\$ 42.442.540,00)***

	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 3

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	99,87%	2796,440
TOTAL	40	99,83%	3995,82	99,82%	3995,06

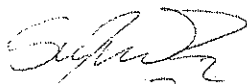
ANS	ANS OBJETIVO	ANS PERIODO
	99,83%	99,82%

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
1. Monitoreo de las interfaces WAN de canales faltantes	CLARO y Leonardo Pacheco	3 de abril 2023
2. Se entregará el listado de las sedes en las cuales el propietario de la conectividad sea CLARO, para realizar el aumento de ancho de bando por beneficio	CLARO	3 de abril 2023
3. Seleccionar la sede adecuada para dicho aumento por beneficio	Sergio y Leonardo	4 de abril 2023

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

Responsable de la reunión:

Firma:



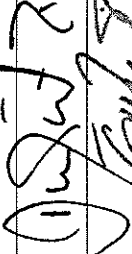
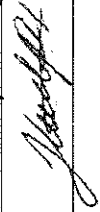
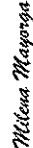
Nombre: Sergio Alejandro Cante Rubio

Cargo: Infraestructura TI

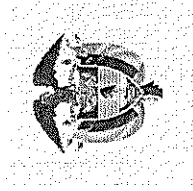
Dependencia: Oficina de tecnologías de la información.

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

No. de Acta: 5	Objetivo: Cierre Periodo marzo 2023 - Servicios de Conectividad III OC-99361
Fecha de Reunión: 28 de marzo 2023	

No.	Nombre	** Etnia A/I/G/NA	Entidad o Dependencia	E-mail	Teléfono	Firma
1	Dario Eduardo Muñeton Z	NA	OTI			
2	Sergio Alejandro Cante R	NA	OTI			
3	Eleana Maritza Quintero	NA	OTI			
4	Jaime Leonardo Pacheco	NA	OTI			
5	Sandra Milena Mayorga	NA	CLARO			
6	Fredy Andres Bello	NA	CLARO			
7						
8						
9						
10						
11						

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



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS



TEMAS



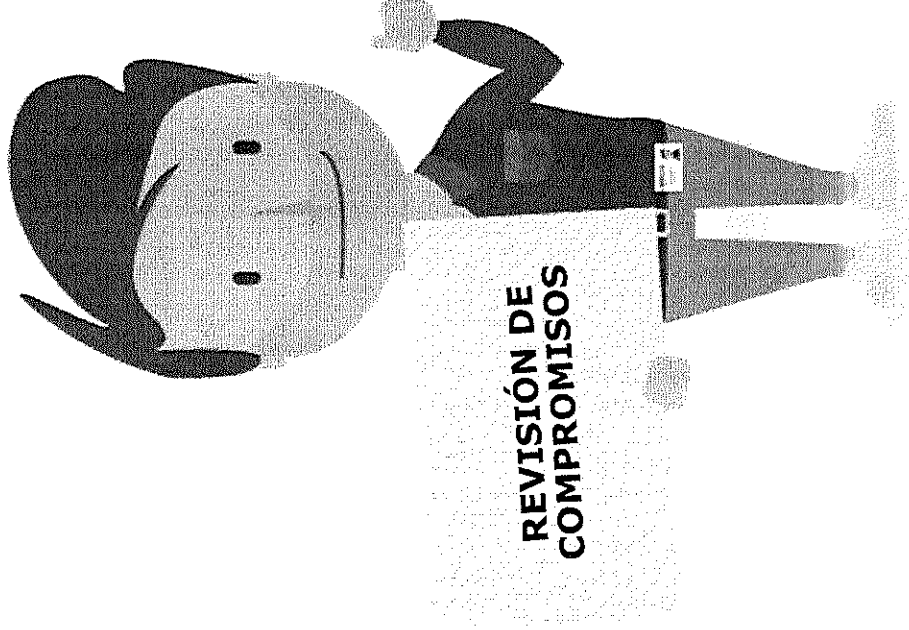
Revisión de últimos
compromisos



Solicitudes (Nuevos
Compromisos)

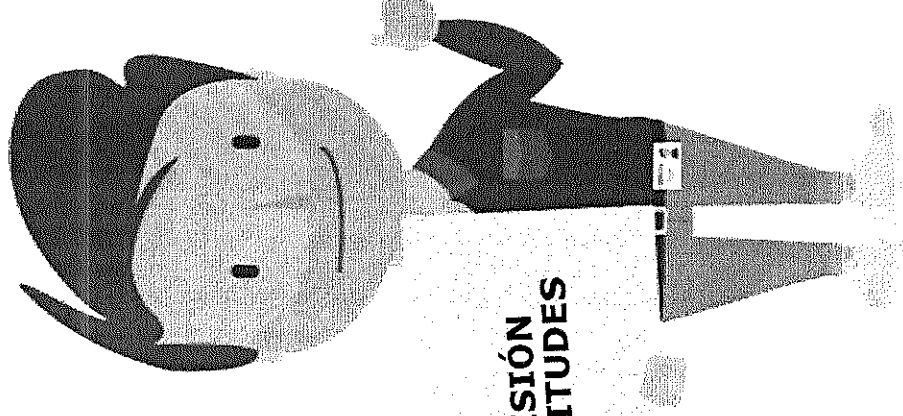


Conciliación ANS del
periodo



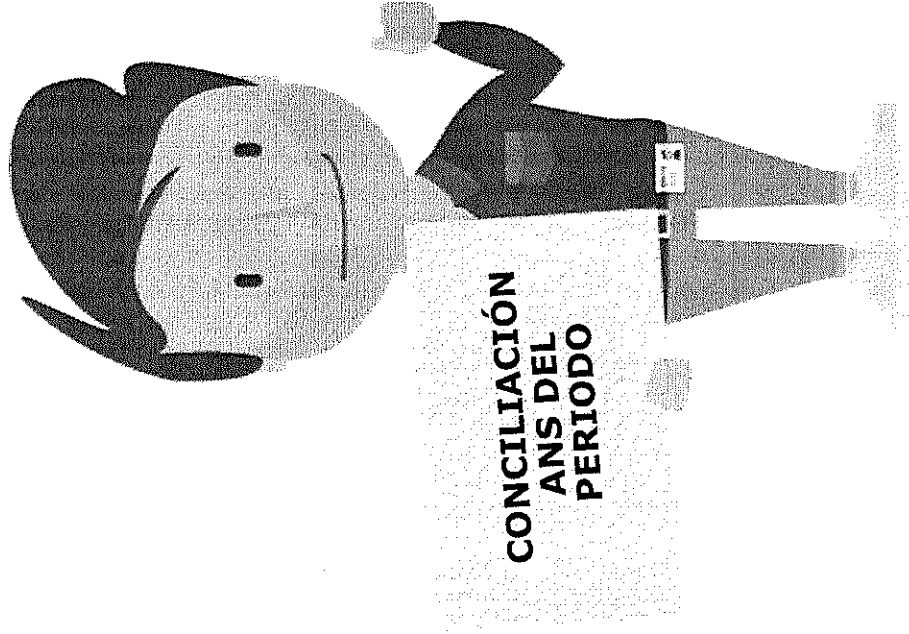
Revisión de compromisos anteriores

- 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).CUMPLIDO
- 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).CUMPLIDO
- Avance de la renegociación de las Zonas Wifi y/o la posible ampliación de 10 Mbps a un canal como beneficio.(RESPONSABLE: MILENA). EN CUMPLIMIENTO
- El 9 de marzo se entregará la documentación firmada para el periodo de facturación de Febrero.(RESPONSABLE: FREDDY). CUMPLIDO
- Seleccionar en el monitoreo las interfaces adecuadas de los canales para su correcta visualización.(RESPONSABLE: FREDDY). EN CUMPLIMIENTO



SOLICITUDES (NUEVOS COMPROMISOS)

- *Monitoreo de las interfaces WAN de canales faltantes. (RESPONSABLE: Freddy Bello y Leonardo Pacheco).*
- *Se le solicita al proveedor enviar por correo el listado de las sedes que la conectividad de estas este bajo su dominio y/o propiedad, para dar claridad a que sede se le aumentara el canal como beneficio. (RESPONSABLE: Milena Mayorga)*
- *Una vez el proveedor envíe el anterior listado solicitado, la OTI se encarga de seleccionar la sede o enlace para implementar el beneficio de aumento de canal. (RESPONSABLE: Sergio Cante y Leonardo Pacheco)*



• Casos escalados.

- ✓ Para el presente periodo se realiza UN escalamiento de caso, correspondiente a un enlace nivel plata obteniendo una indisponibilidad de 93.14% lo que conlleva a aplicar un descuento del 50% del valor total del servicio.
- ✓ En consecuencia, se genera el 50% de descuento sobre el costo este servicio; por un valor de \$273,700 IVA incluido para el periodo de marzo de 2023
- ✓ como resultado el valor del servicio prestado en el mes de Marzo es por la suma de CUARENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL QUINIENTOS CUARENTA PESOS M/CTE (\$ 42.442.540,00)

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	99,87%	2796,440
TOTAL	40	99,83%	3995,82	99,82%	3995,06

ANS	ANS OBJETIVO		ANS PERIODO	
	99,83%		99,82%	



¡Gracias!

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción:	SD2374966
Urgencia:	1 - Alta
Estado:	Cerrado
Fecha/hora de apertura:	29/03/23 15:26:16
Fecha prevista de SLA:	
Fecha/hora de resolución:	29/03/23 16:30:34
Notificado por:	Correo electrónico Empresas – Telefonía_900490473- 6
Servicio:	Empresas – Telefonía

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:	notiene@notiene.com

Descripción

=====
DATOS DE CONTACTO
=====
Nombre y Apellido de quien reporta: Freddy Andres Bello
Teléfonos de contacto: 3213414902
Correo
Cedula quien reporta:
Dirección de sede afectada: CALLE 31B #14-26
Ciudad: Bogota
NIT: 900490473
Enlace: UPL0062
Permisos Requeridos: CORREO CON INFORMACION DE PERSONAL
Horarios de atención: 7am - 5pm
=====
Falla reportada: falla en linea 6017421120
=====
Solucion de la solicitud
UPL0062 + no ingresan llamadas al did 6017421120 + A9KCENRO2 + huawei + Bogota tener en cuenta el caso SD2370726

Histórico

29/03/23 16:25:47 America/Bogota (Jorge Enrique Martinez Bernal):
Fin de la interrupción de servicio cambio de: NONE a 29/03/23 16:00:00
El incidente relacionado ha sido actualizado.
29/03/23 16:25:44 America/Bogota (Jorge Enrique Martinez Bernal):
Se cierra reporte ya que el cliente tiene falla es con el desvío de un numeral corto que esta siendo tramitado en este SD2374203 por móvil, se cierra reporte .
PRUEBAS:
RP/0/RSP1/CPU0:A9KCENRO2#sho run int TenGigE0/0/0/4.1239
Wed Mar 29 16:07:18.816 COLOMBIA
interface TenGigE0/0/0/4.1239
description IPDP UNIDAD PARA LA ATENCIÃ“N Y REPARACIÃ“N INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS GESTION_PROACTIVA - UPL0062
service-policy input CAR-25M
service-policy output CAR-25M
vrf ims-sbc-ippbx
ipv4 address 10.160.142.121/30
encapsulation dot1q 1239
!
RP/0/RSP1/CPU0:A9KCENRO2#ping vrf ims-sbc-ippbx 10.160.142.122
Wed Mar 29 16:10:44.310 COLOMBIA
Type escape sequence to abort.
Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 10.160.142.122, timeout is 2 seconds:
!!!!!!
Success rate is 100 percent (5/5), round-trip min/avg/max = 1/1/1 ms
RP/0/RSP1/CPU0:A9KCENRO2#ping vrf ims-sbc-ippbx 10.160.142.122
Wed Mar 29 16:10:46.578 COLOMBIA
Type escape sequence to abort.
Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 10.160.142.122, timeout is 2 seconds:
!!!!!!
Success rate is 100 percent (5/5), round-trip min/avg/max = 1/1/1 ms
RP/0/RSP1/CPU0:A9KCENRO2#ping vrf ims-sbc-ippbx 10.160.142.122
Wed Mar 29 16:10:48.856 COLOMBIA
Type escape sequence to abort.
Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 10.160.142.122, timeout is 2 seconds:

!!!!

Success rate is 100 percent (5/5), round-trip min/avg/max = 1/1/1 ms

El incidente relacionado ha sido actualizado.

29/03/23 16:01:51 America/Bogota (Jorge Enrique Martinez Bernal):

El incidente relacionado ha sido actualizado.

29/03/23 16:01:49 America/Bogota (Jorge Enrique Martinez Bernal):

The Incident Status Changed from Work In Progress to Pending Customer

El incidente relacionado ha sido actualizado.

29/03/23 15:48:47 America/Bogota (Yerson Andres Bejarano Peña):

Observaciones

Cliente envia correo indicando que tiene fallas con el Did 6017421120, el cual se había generado el caso SD2370726, pero cliente manifiesta que la falla persiste se realiza llamada el cual no esta sirviendo se escala caso para su validación. Los otros did del enlace están operativos.

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM1964433.

PLANTILLA CIERRE

Fecha/Hora inicio falla: 29/03/23 15:52:31

Fecha/Hora solución falla: 29/03/23 16:23:31

Down Time: 10 min

Causa de la falla: sin falla actual

Solución de la falla: sin falla actual

Falla Atribuible a: sin falla actual

*** **No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM1964433

Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto
--------------------	-------------	---------------	-------------------

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción: SD2374326
Urgencia: 3 - Baja
Estado: Cerrado
Fecha/hora de apertura: 29/03/23 11:34:11
Fecha prevista de SLA:
Fecha/hora de resolución: 30/03/23 12:26:54
Notificado por: 49e5366341b51244af5552a1c5553542
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 tardes por favor con urgencia deshabilitar el servicio de DHCP sobre el router 172.20.134.1 del enlace UPL0005. Gracias.

Solucion de la solicitud

UPL0005 + Proveedor TV AZTECA + Deshabilitar DHCP + Bogota + huawei

Histórico

30/03/23 09:32:00 America/Bogota (Jaime Leonardo Pacheco Pacheco):

Cambio efectuado exitosamente. Por favor dar cierre a este SD.

29/03/23 21:34:58 America/Bogota (Carlos Alberto Vera Navarro):

Le informamos que el reporte técnico generado para su servicio se encuentra en monitoreo. Se valida equipo evidenciando DHCP activo y reinicio eléctrico del equipo hace 12 horas. Se requiere nos confirme que tipo de falla presenta con el DHCP ya que solo se evidencia un conflicto con la IP: 172.20.134.26. Solicitamos su apoyo realizando pruebas y confirmando normalidad en el servicio.

Le agradecemos realizar las verificaciones correspondientes y responder a este correo en el transcurso de las próximas 48 horas, con el fin de confirmar si presenta algún problema con la configuración; en caso de no recibir respuesta damos por solucionado el incidente, aceptada la información anexada en este correo y cualquier otro inconveniente lo radicaremos con una nueva solicitud.

Recuerde que puede consultar y actualizar su caso por medio de www.sopORTEclaroempresas.com ingresando con su usuario y contraseña.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

29/03/23 12:42:39 America/Bogota (Dania Estefania Rubio Benitez):

pendiente por confirmar la desactivación del DHCP hasta las 2pm

El incidente relacionado ha sido actualizado.

29/03/23 12:42:37 America/Bogota (Dania Estefania Rubio Benitez):

The Incident Status Changed from Work In Progress to Pending Customer

pendiente por confirmar la desactivación del DHCP hasta las 2pm

El incidente relacionado ha sido actualizado.

29/03/23 12:34:35 America/Bogota (Dania Estefania Rubio Benitez):

Cliente solicita desactivar el DHCP, se valida enlace, se tiene respuesta de UM, se ingresa al CPE y se observa operatividad correcta, se genera la desactivación del DHCP, se realiza comunicación con el cliente y contesta el Sr. Jaime Leonardo Pacheco Cel. 3222101082 e indica que en sede nos pueden validar los descartes hasta las 2pm, se procede aguardar configuración y estaría pendiente por confirmar la desactivación del DHCP, se escala para su validación

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM1964173.

Fecha / Hora Inicio Falla : 29/03/23 12:39:11

Fecha / Hora Solución Falla : 29/03/23 12:34:35

Ticket de red / Infraestructura / Carrier :

Causa de la falla : Conflicto en configuración DHCP. Se evidencia reinicio del enrutador y perdida de configuración.

Equipo / Nodo / HW Afectado :

Solución de la falla : Se deshabilita DHCP configurado en el enrutador.

*** **No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM1964173

Nombre del archivo

Tamaño (KB)

Adjuntado por

Fecha del adjunto

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción: SD2372551
Urgencia: 1 - Alta
Estado: Cerrado
Fecha/hora de apertura: 28/03/23 13:05:33
Fecha prevista de SLA:
Fecha/hora de resolución: 29/03/23 17:05:31
Notificado por: Correo electrónico
49e5366341b51244af5552a1c5553542
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 tardes por favor validar el enlace UPL0005, desde las 10 am no se tiene servicio. Gracias
contacto 3222101082
Solucion de la solicitud
UPL0005 + Problemas con la conectividad A9KARANDA + AR617VW-LTE4EA +quibdo

Histórico

29/03/23 11:38:47 America/Bogota (Jaime Leonardo Pacheco Pacheco):
por favor dar con el cierre de este SD ya que desde el día de ayer a las 3 : 30 pm se tiene alcance a la puerta de enlace 172.20.134.1. Muchas Gracias
28/03/23 14:48:16 America/Bogota (Yerson Andres Bejarano Peña):
pendiente por parte del cliente adjuntar el tracert
El incidente relacionado ha sido actualizado.
28/03/23 14:48:15 America/Bogota (Yerson Andres Bejarano Peña):
The Incident Status Changed from Work In Progress to Pending Customer
pendiente por parte del cliente adjuntar el tracert
El incidente relacionado ha sido actualizado.
28/03/23 14:45:32 America/Bogota (Yerson Andres Bejarano Peña):
Cliente genera caso por auto gestión con falla de internet, se valida um de origen y destino el cual responden, se valida ingreso al router y se realiza lan to lan de origen a destino y detino a origen el cual responde, se solicita al cliente enviar un tracert para validar donde se queda la comunicación en el cual indica que lo adjuntara al caso. Se escala pendiente.

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM1963101.
PLANTILLA CIERRE
Fecha/Hora inicio falla: 28/03/23 14:46:00
Fecha/Hora solución falla: 28/03/23 14:47:00
Down Time: N/A
Causa de la falla: no se encontraron errores
Solución de la falla: sin accion correctiva, solución dada por cliente
Falla Atribuible a: cliente

*** **No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM1963101

Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto
--------------------	-------------	---------------	-------------------

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción: SD2370726
Urgencia: 1 - Alta
Estado: Cerrado
Fecha/hora de apertura: 27/03/23 15:17:09
Fecha prevista de SLA:
Fecha/hora de resolución: 28/03/23 16:07:44
Teléfono
Notificado por: Empresas – Telefonía_900490473-6
Servicio: Empresas – Telefonía

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: notiene@notiene.com

Descripción

=====

DATOS DE CONTACTO

=====

Nombre y Apellido de quien reporta: Freddy Andres Bello
Teléfonos de contacto: 3213414902
Correo
Cedula quien reporta:
Dirección de sede afectada: CALLE 31B #14-26
Ciudad: Bogota
NIT: 900490473
Enlace: UPL0062
Permisos Requeridos: CORREO CON INFORMACION DE PERSONAL
Horarios de atención: 7am - 5pm

Falla reportada: falla en linea 6017421120

Solucion de la solicitud
UPL0062 + enlace caido + A9KCENTRO2 + huawei + Bogota

Histórico

27/03/23 19:58:34 America/Bogota (Christian David. Rodriguez Cas):
se envia correo para tramite de permisos.

De: Christian David. Rodriguez Cas
Enviado el: lunes, 27 de marzo de 2023 7:57 p. m.
Para: jforeroc@outsourcing.com.co; bsastoque@outsourcing.com.co; ypbarrera@outsourcing.com.co
CC: DL - CO - Centrogestion Corporativo <gestioncorp.co@claro.com.co>
Asunto: IM1961871 // UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS // FALLA TELEFONIA BOGOTA PERMISOS DE INGRESO
28/03/2023

Cordial Saludo,

Requerimos de su colaboración generando los permisos de ingreso para la ventana de mantenimiento programada para el día de mañana 28/03/2023 para la solución de la falla de telefonía ya que se observa aumento de errores de CRC en el puerto WAN del CPE Huawei, por lo que es requerido certificación física de equipos por parte de nuestro personal.

DATOS DE PERSONAL DE CLARO

Nombre Documento EPS PLACA MOTO ARL
MANUEL FERNANDO BOCANEGRA ALMANZA 1032466706 SANITAS OEY79D Colmena

Atentamente,

Ingeniero(a) Gestion Red Corporativo
Christian David. Rodriguez Castillo.
Celular / Ext: 60175003000
christian.rodriguezc@claro.com.co

El incidente relacionado ha sido actualizado.

27/03/23 16:52:40 America/Bogota (Christian David. Rodriguez Cas):

se valida UM con perdida de paquetes se observa WAN con aumento de CRC se realiza sobre la interface forzado de modos de trasmision pero no se observa mejora se valida sobre la ONT potencias de fibra correcta, se procede a confirmar con cliente desplazamiento para el dia 28/03/2023 alas 08:00 a.m.

evidencias potencias ONT

ZAC-BOG.PCBH-CP1#show pon power onu-rx gpon_onu-1/1/7:9
Onu Rx power

gpon_onu-1/1/7:9 -23.188(dbm)

```
Input: 1625645 packets, 350108737 bytes
Unicast:      1625645, Multicast:      0
Broadcast:    0. Jumbo:      -
```

Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto
captura de pantalla.png	21 KB	EC5764Z	27/03/23 15:17:24

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción: SD2370614
Urgencia: 3 - Baja
Estado: Cerrado
Fecha/hora de apertura: 27/03/23 14:40:59
Fecha prevista de SLA:
Fecha/hora de resolución: 27/03/23 14:41:43
Notificado por: Teléfono
Ac57d9572464e57488d83414f3ee9d87
Servicio: MOVIL - SERVICIO GENERICO

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: notiene@notiene.com

Descripción

Cordial saludo,

Se comunica el señor Andrés bello consultor de la empresa UNIDAD PARA LA ATENCION DE VICTIMAS, donde se genera conferencia con la señora CECILIA e indica que tiene fallas con el servicio de llamadas al #121 ,no ingresan llamadas de ningún operador, se valida que el número al que desborda 7421120 de claro , se realiza llamadas directamente al número fijo , pero rechaza la llamada para todas las líneas por lo cual se sugiere realizar validación con área fija ya que el número fijo al que desborda , no funciona tampoco acepta la información se da cierre .

SD2370614

Cordialmente

Ricardo Murillo

Analista Mesa De Soporte

Histórico**Resolución**

Identificación de la falla
Realizar validaciones con el cliente
Indicarle al cliente los ajustes que debe hacer sobre su equipo móvil

Nombre del archivo

Tamaño (KB)

Adjuntado por

Fecha del adjunto

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción: SD2347572
Urgencia: 1 - Alta
Estado: Cerrado
Fecha/hora de apertura: 13/03/23 09:27:41
Fecha prevista de SLA:
Fecha/hora de resolución: 13/03/23 14:04:38
Notificado por: 49e5366341b51244af5552a1c5553542
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

Buenos días, me informan de la ciudad de VILLAVICENCIO que no hay internet, pueden validar que ocurre por favor. Gracias.

Solución de la solicitud

UPL0044 + FALLA CANAL DATOS UPL0044 VILLAVICENCIO

Histórico

13/03/23 11:52:41 America/Bogota (Jaime Leonardo Pacheco Pacheco):

Proceder con el cierre de este SD, ya subió el canal. Muchas Gracias.

13/03/23 10:45:15 America/Bogota (Cesar Giovanni Betancourt Muñoz):

pendiente descartes de primer nivel

El incidente relacionado ha sido actualizado.

13/03/23 10:45:12 America/Bogota (Cesar Giovanni Betancourt Muñoz):

The Incident Status Changed from Work In Progress to Pending Customer

pendiente descartes de primer nivel

El incidente relacionado ha sido actualizado.

13/03/23 10:39:34 America/Bogota (Cesar Giovanni Betancourt Muñoz):

nota :

cliente se comunica por sm informando que tiene canal caído ping um esta caído red de acceso caída se llama al cliente Jaime Leonardo Pacheco Pacheco 3222101082 e

informa que no esta en la sede el informa que va enviar evidencias fotográficas para continuar con el proceso se escala para su validación

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM1945522.

PLANTILLA CIERRE

Fecha/Hora inicio falla: 13/03/23 10:42:24

Fecha/Hora solución falla: 13/03/23 13:58:43

Down Time: n/a

Causa de la falla: equipos bloqueados

Solución de la falla: Se reinician

Falla Atribuible a: Cliente

*** ***No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM1945522

Nombre del archivo

Tamaño (KB)

Adjuntado por

Fecha del adjunto

ID de la interacción:	SD2347560
Urgencia:	1 - Alta
Estado:	Cerrado
Fecha/hora de apertura:	13/03/23 09:25:15
Fecha prevista de SLA:	
Fecha/hora de resolución:	14/03/23 10:16:55
Notificado por:	49e5366341b51244af5552a1c55533542 Correo electrónico
Servicio:	Empresas – Intranet

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:	jaim.pacheco@unidadvictimas.gov.co

Buenos días, me informan de la ciudad de ARAUCA que no hay internet, pueden validar que ocurre por favor. Gracias.

UPL0003 ± AZTECA ± FALLA CANAL DATOS UPL003 ARAUCA

14/03/23 10:12:12 America/Bogota (Sergio Daniel Casteblanco Lopez):
Fin de la interrupción de servicio cambio de: NONE a 13/03/23 13:03:00
El incidente relacionado ha sido actualizado.
14/03/23 10:12:08 America/Bogota (Sergio Daniel Casteblanco Lopez):
En comunicación con usuario Jaime Leonardo Pacheco Pacheco / 3222101082 confirma estabilidad de enlace. se procede con cierre de incidente.

```
RP/0/RSP0/CPU0:A9KORTEZAL2#sh run int Te0/0/0/2.551046
Tue Mar 14 10:07:13.717 GMT+5
interface TenGigE0/0/0/2.551046
description IPDP UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A VICTIMAS GESTION_PROACTIVA - UPL0003,+TTI3900
service-policy input CAR-64M
service-policy output CAR-64M
vrf UARIV-intra
ipv4 address 10.160.227.97 255.255.255.252
encapsulation dot1q 55 second-dot1q 1046
```

```
RP/0/RSP0/CPU0:A9KORTEZAL2#ping vrf UARIV-Intra 10.160.227.98 count 500 df
Tue Mar 14 10:08:18.072 GMT+5
```

Type escape sequence to abort.

Sending 500, 100-byte ICMP Echos to 10.160.227.98, timeout is 2 seconds:

Figure 1 shows a schematic diagram of a 1000 bp DNA fragment. The fragment is represented as a horizontal bar with a scale from 0 to 1000 bp. Various restriction enzyme sites are marked along the bar, including EcoRI, HindIII, XbaI, PstI, KpnI, SmaI, BamHI, SalI, ClaI, BclI, SpeI, AclI, and XhoI. The fragment is flanked by two EcoRI sites, which are used for cloning into a vector.

Success rate is 100 percent (500/500), round-trip min/avg/max = 16/16/23 ms

El incidente relacionado ha sido actualizado.

14/03/23 10:12:05 America/Bogota (Sergio Daniel Casteblanco Lopez):

Individual reassignment from ECM6730K to EC3113P

El incidente relacionado ha sido actualizado.

14/03/23 10:07:33 America/Bogota (Jaime Leonardo Pacheco Pacheco):

Buenos días, por favor dar cierre al caso, ya que la falla sobre el enlace se solucionó el día de ayer 13-3-23 sobre el medio día.

14/03/23 02:58:08 America/Bogota (Jonathan Smith Casallas Castaneda):

Se realiza pruebas sobre el canal donde se observa que esta operativo, pdte confirmar con cliente en horario habil

El incidente relacionado ha sido actualizado.

13/03/23 11:17:58 America/Bogota (Jaime Leonardo Pacheco Pacheco):

Comparto imágenes de routers de ARAUCA

13/03/23 10:42:20 America/Bogota (Cesar Giovanni Betancourt Muñoz):

pendiente descartes de primer nivel

El incidente relacionado ha sido actualizado.

13/03/23 10:42:18 America/Bogota (Cesar Giovanni Berancourt Muñoz):

The Incident Status Changed from V

The incident status changed from Work in Progress to Pending Customer
pendiente descartes de primer nivel

El incidente relacionado ha sido actualizado.

13/03/23 10:39:06 America/Bogota (Cesar Giovanni Betancourt Muñoz):

nota :

cliente se comunica por sm informando que tiene canal caído pting um esta caído red de acceso AZTECA se llama al cliente Jaime Leonardo Pacheco Pacheco 3222101082 e informa que no esta en la sede el informa que va enviar evidencias fotográficas para continuar con el proceso se escala para su validación

13/03/23 10:08:48 America/Bogota (Cesar Giovanni Betancourt Muñoz):

En validación

Se ha cerrado el incidente relacionado IM1945518.

PLANTILLA CIERRE

Fecha/Hora inicio falla: 13/03/23 10:40:18

Fecha/Hora solución falla: 13/03/23 13:03:00

Down Time: 02:23

Causa de la falla: Servicio caído

Solución de la falla: Proveedor realiza fusión de hilos y se normalizan servicios.
Falla Atribuible a: Claro

*** **No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM1945518

Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto
routers arauca img 2.jpeg	98 KB	jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co	13/03/23 11:17:58
routers arauca img1.jpg	95 KB	jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co	13/03/23 11:18:00

ID de la interacción:	SD2341731
Urgencia:	2 - Media
Estado:	Cerrado
Fecha/hora de apertura:	08/03/23 15:50:17
Fecha prevista de SLA:	
Fecha/hora de resolución:	09/03/23 21:04:56
Notificado por:	Empresas - Intranet_900490473-6
Servicio:	Correo electrónico
	Empresas - Intranet

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@unidadadvictimas.gov.co

Buenas tardes, su ayuda revisando el UPL0010, ya que el enlace se ve arriba, pero los funcionarios de la sede reportan intermitencia y latencia alta en el servicio.

UPL0010 + ZAC-SAN.BARRANCA-CP1 + 1/1/14:3 + INTERNET INTERMITENTE + BARRANCABERMEJA

09/03/23 20:59:46 America/Bogota (David Sneyder Pinzon Martinez):
Fin de la interrupción de servicio cambio de: NONE a 09/03/23 21:00:00
El incidente relacionado ha sido actualizado.
09/03/23 20:59:45 America/Bogota (David Sneyder Pinzon Martinez):
The Incident Phase Changed from Investigation to Recovery
El incidente relacionado ha sido actualizado.
09/03/23 20:59:43 America/Bogota (David Sneyder Pinzon Martinez):
MONITOREO DEL SERVICIO:

<<Se valida servicio con Um operativa, no se tiene escalamiento del cliente ni respuesta telefónica, se procede con el cierre del caso, cualquier nueva inquietud será atendida con un nuevo número de caso.

PING DE UM:

```
RP/0/RP0/CPU0:NCSUCUTA#ping vrf UARIV-intra 10.160.227.10 re 1500
Thu Mar 9 20:53:18.576 COT
Type escape sequence to abort.
Sending 1500, 100-byte ICMP Echos to 10.160.227.10, timeout is 2 seconds:
```

A large, dense, black and white image showing a repeating pattern of small, stylized, vertical, rectangular shapes, resembling a barcode or a highly textured surface. The pattern is composed of many thin, vertical lines of varying heights and widths, creating a complex, textured appearance. The overall effect is a dense, almost abstract representation of a barcode or a highly textured surface.

Success rate is 99 percent (1499/1500), round-trip min/avg/max = 7/8/69 ms

RP/0/RP0/CPU0:NCSCUCUTA#

El incidente relacionado ha sido actualizado.

09/03/23 20:59:41 America/Bogota (David Sneyder Pinzon Martinez):

The Incident Status Changed from Pending Customer to Resolved

MONITOREO DEL SERVICIO:

<<Se valida servicio con Um operativa, no se tiene escalamiento del cliente ni respuesta telefónica, se procede con el cierre del caso, cualquier nueva inquietud sera atendida con un nuevo numero de caso.

PING DE UM:

A large, dense, black and white image showing a repeating pattern of small, stylized, interconnected shapes, resembling a complex, textured surface or a highly detailed, abstract design. The pattern consists of numerous small, irregular, and interconnected shapes that form a continuous, textured surface. The shapes are primarily black and white, with some gray areas, creating a high-contrast, almost pixelated or woven appearance. The overall effect is one of a complex, textured surface, possibly a microscopic view of a material or a highly detailed, abstract design. The pattern is uniform across the entire image, with no discernible text or other features.

RP/0/RP0/CPU0:NCSCUCUTA#

09/03/23 20:59:40 America/Bogota (David Sneyder Pinzon Martinez):

El incidente relacionado ha sido actualizado.

OBSERVACION:

El incidente relacionado ha sido actualizado.

The Incident Status Changed from Work In Progress to Pending Customer

OBSERVATION:

El incidente relacionado ha sido actualizado.

OBSERVACION:

Pte. Cliente validar horario habil y pruebas internas.

08/03/23 22:21:07 America/Bogota (Hector Augusto Ramirez Cabrera):

ROUTA + PING UM:

```
RP/0/RP0/CPU0:NCSCUCUTA#sh run int GigabitEthernet0/2/0/2.2325
```

Wed Mar 8 22:17:35.674 COT

```
interface GigabitEthernet0/2/0/2.2325
```

description IPDP UNIDAD PARA LA ATENCION (TE) OTP 19018215 - UPL0010

service-policy input CAR-65M_IN

service-policy output CAR-65M_OUT

vrf UARIV-intra

ipv4 address 10.160.227.9 255.255.255.252

encapsulation dot1q 2325

RP/0/RP0/CPU0:NCSCUCUTA#

```
RP/0/RP0/CPU0:NCSCUCUTA#sh arp vrf UARIV-intra 10.160.227.10
```

Wed Mar 8 22:17:50.331 COT

0/RP0/CPU0

Address	Age	Hardware	Addr	State	Type	Interface
00000000	0	0	00000000	0	0	0
00000001	0	0	00000001	0	0	0
00000002	0	0	00000002	0	0	0
00000003	0	0	00000003	0	0	0
00000004	0	0	00000004	0	0	0
00000005	0	0	00000005	0	0	0
00000006	0	0	00000006	0	0	0
00000007	0	0	00000007	0	0	0
00000008	0	0	00000008	0	0	0
00000009	0	0	00000009	0	0	0
0000000A	0	0	0000000A	0	0	0
0000000B	0	0	0000000B	0	0	0
0000000C	0	0	0000000C	0	0	0
0000000D	0	0	0000000D	0	0	0
0000000E	0	0	0000000E	0	0	0
0000000F	0	0	0000000F	0	0	0
00000010	0	0	00000010	0	0	0
00000011	0	0	00000011	0	0	0
00000012	0	0	00000012	0	0	0
00000013	0	0	00000013	0	0	0
00000014	0	0	00000014	0	0	0
00000015	0	0	00000015	0	0	0
00000016	0	0	00000016	0	0	0
00000017	0	0	00000017	0	0	0
00000018	0	0	00000018	0	0	0
00000019	0	0	00000019	0	0	0
0000001A	0	0	0000001A	0	0	0
0000001B	0	0	0000001B	0	0	0
0000001C	0	0	0000001C	0	0	0
0000001D	0	0	0000001D	0	0	0
0000001E	0	0	0000001E	0	0	0
0000001F	0	0	0000001F	0	0	0
00000020	0	0	00000020	0	0	0
00000021	0	0	00000021	0	0	0
00000022	0	0	00000022	0	0	0
00000023	0	0	00000023	0	0	0
00000024	0	0	00000024	0	0	0
00000025	0	0	00000025	0	0	0
00000026	0	0	00000026	0	0	0
00000027	0	0	00000027	0	0	0
00000028	0	0	00000028	0	0	0
00000029	0	0	00000029	0	0	0
0000002A	0	0	0000002A	0	0	0
0000002B	0	0	0000002B	0	0	0
0000002C	0	0	0000002C	0	0	0
0000002D	0	0	0000002D	0	0	0
0000002E	0	0	0000002E	0	0	0
0000002F	0	0	0000002F	0	0	0
00000030	0	0	00000030	0	0	0
00000031	0	0	00000031	0	0	0
00000032	0	0	00000032	0	0	0
00000033	0	0	00000033	0	0	0
00000034	0	0	00000034	0	0	0
00000035	0	0	00000035	0	0	0
00000036	0	0	00000036	0	0	0
00000037	0	0	00000037	0	0	0
00000038	0	0	00000038	0	0	0
00000039	0	0	00			

10.160.227.10 03:18:15 f0f7.55dd.fd92 Dynamic ARPA GigabitEthernet0/2/0/2.2325

0/RP1/CPU0

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción:	SD2334713
Urgencia:	2 - Media
Estado:	Cerrado
Fecha/hora de apertura:	03/03/23 18:15:47
Fecha prevista de SLA:	
Fecha/hora de resolución:	13/03/23 17:04:05
Notificado por:	Correo electrónico
	Empresas – Internet_900490473-6
Servicio:	Empresas – Internet

Información del Solicitante

Identificador del Contacto:	10656762450
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

Buenas tardes tenemos problemas de salida de internet por IPV6. Por favor validar los servicios UPL0031 y UPL0032.
Muchas Gracias.
Solución de la solicitud
Falla IPv6 UPL0031 y BCK UPL0032

Histórico

13/03/23 09:22:03 America/Bogota (Jaime Leonardo Pacheco Pacheco): Buenas tardes pueden proceder al cierre de este sd por favor, se valida y ya se tiene alcance al Gateway IPV6.	
11/03/23 09:51:59 America/Bogota (Erika Lorena Rey Beltran): CUN Creado: 4488230000555200	
El incidente relacionado ha sido actualizado.	
11/03/23 09:51:57 America/Bogota (Erika Lorena Rey Beltran): Señor(a) UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS,	
De acuerdo a su solicitud le informamos que el SD2334713 creado para el enlace (UPL0031/ UPL0032) se encuentra en gestión, sin embargo, solicitamos que usted realice las siguientes pruebas trazas y ping de la falla reportada para continuar con validaciones. Solicitamos de su colaboración informándonos los resultados de las validaciones efectuadas, con el fin de continuar con el proceso de verificación del caso generado y de esta manera brindarle pronta solución.	
Esperamos su respuesta en un período máximo de 48 horas. Recuerde que puede consultar y actualizar su caso por medio de	
El incidente relacionado ha sido actualizado.	
10/03/23 16:08:53 America/Bogota (Jimmy Omar Santafé Bastos): CUN Creado: 4488230000555200	
El incidente relacionado ha sido actualizado.	
10/03/23 16:08:51 America/Bogota (Jimmy Omar Santafé Bastos): Señores UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS,	
Por favor nos colaboran con pruebas de la afectación, traza y ping	
El incidente relacionado ha sido actualizado.	
10/03/23 16:08:49 America/Bogota (Jimmy Omar Santafé Bastos): Señores UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS,	
Por favor nos colaboran con pruebas de la afectación, traza y ping	
El incidente relacionado ha sido actualizado.	
06/03/23 15:04:16 America/Bogota (Hernan Gallego Rincon): CUN Creado: 4488230000555200	
El incidente relacionado ha sido actualizado.	
06/03/23 15:04:14 America/Bogota (Hernan Gallego Rincon):	

Señor(a) UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS,

De acuerdo a su solicitud le informamos que el SD2334713 creado para el enlace (UPL0031/ UPL0032) se encuentra en gestión, sin embargo, solicitamos que usted realice las siguientes pruebas trazas y ping de la falla reportada para continuar con validaciones. Solicitamos de su colaboración informándonos los resultados de las validaciones efectuadas, con el fin de continuar con el proceso de verificación del caso generado y de esta manera brindarle pronta solución.

Esperamos su respuesta en un período máximo de 48 horas. 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.

06/03/23 15:04:11 America/Bogota (Hernan Gallego Rincon):

Individual reassignment from ICF5280A to ICF0842A.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

06/03/23 15:04:09 America/Bogota (Hernan Gallego Rincon):

Reassignment from EYN - Soporte Empresas JRE to EYN - NOC Corporativo – DATOS

El incidente relacionado ha sido actualizado.

03/03/23 23:04:53 America/Bogota (Hector Augusto Ramirez Cabrera):

OBSERVACION:

Cliente no deja horarios, se tomara por defecto horario habil 8am - 5pm. Pte. Cliente

El incidente relacionado ha sido actualizado.

03/03/23 23:04:51 America/Bogota (Hector Augusto Ramirez Cabrera):

The Incident Status Changed from Work In Progress to Pending Customer

OBSERVACION:

Cliente no deja horarios, se tomara por defecto horario habil 8am - 5pm. Pte. Cliente

El incidente relacionado ha sido actualizado.

03/03/23 23:02:24 America/Bogota (Hector Augusto Ramirez Cabrera):

OBSERVACION:

Cliente genera caso Autoservicio, reporta Sin Internet por IPV6, se valida ruta del principal pero va por huawei y no da totalmente, se valida por backup se adjunta pruebas y escala para validar conexon IPV6.

Cliente no deja horarios, se tomara por defecto horario habil 8am - 5pm. Pte. Cliente
03/03/23 22:47:29 America/Bogota (Hector Augusto Ramirez Cabrera):

PDSR:

< Regresar

UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

No. Servicio UPL0031 OT 13710627

DATOS ONYX

Alias UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS BOGOTA Carrera 85d # 46a -96 San Cayeta

Car 153600 K

Estado Enlace Activado

GRÁFICOS DE INGENIERÍA DIAGNOSTICADOR e-h@t

Descargar en formato PDF Diagnostico del Servicio UPL0031

Información: Se cargo correctamente la información de la CMDDB para el servicio UPL0031. Fecha de consulta: 3/3/2023 10:45:49 PM.

ORIGEN

SECUENCIA 1: MPLS (NUEVA SECUENCIA)SECUENCIA

CIUDAD Bogota
NODO A9KORTEZAL
VRF internet-vip
RD 100:1958
TIPO DE SERVICIO IP INTRANET
PUERTO LOGICO Tengige0/2/0/0.1403
RED IP WAN 200.26.135.114
Gráfico Consumo <http://clientes.telmexla.net/cgi-bin/graph.cgi?pe=a9korteza&lf=te02001403>

DESTINO
SECUENCIA 1: MPLSSECUENCIA
CIUDAD Bogotá
NODO NGWORTEZAL
TIPO DE SERVICIO IP INTRANET
PUERTO LOGICO Gigabitetherne9/1/5.2127
RED IP WAN 10.168.125.29
ANCHO DE BANDA 6000000000
VRF internet-vip
RD 100:1958
TIPO DE ENRUTAMIENTO Static
Gráfico Consumo <http://clientes.telmexla.net/cgi-bin/graph.cgi?pe=ngworteza&lf=g19152127>
SECUENCIA 2: ALCATELSECUENCIA
ANCHO DE BANDA 1.5 GIGA
CIUDAD Bogota
ENCAPSULACION Dot1Q
DIRECCION IP 10.50.16.35
L3 ACCESS INTERFACE A:AAC-BOG.FERIAS-C3
LAST MILE PROVIDER CLARO
PUERTO FISICO ALCATEL 1/1/14
TIPO DE SERVICIO e-pipe
VC ID 145041
VLAN 2127
SECUENCIA 3: DEMARCADORESECUENCIA
ANCHO DE BANDA 1M
CIUDAD Bogota
PUERTO FISICO DEMARCADOR IP DEMARACADOR: 10.53.169.234/30
ENCAPSULACION Dot1Q
VLAN DE GESTION 789

< Regresar

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM1934832.
Hora de Inicio: 03/03/23 23:03:05
Hora de Solución: 03/03/23 23:10
Reporte: Alcanzabilidad IPV6
Causa: Configuración por parte del cliente
Solución: Se ajusta configuración de parte del cliente

*** **No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM1934832

Nombre del archivo

Tamaño (KB)

Adjuntado por

Fecha del adjunto

Detalle de la Solicitud

SD2332459
2 - Media
Cerrado
02/03/23 15:52:34
08/03/23 09:40:57
49e5366341b51244af5552a1c5553542
Correo electrónico
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@unidadyvictimas.gov.co

Descripción

Buenas tardes por favor de su ayuda revisando el asincronismo reportado en el canal UPL0015-Cúcuta

Histórico

03/03/23 16:27:49 America/Bogota (Sergio Daniel Casteblanco Lopez):
Señores UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS,

De acuerdo a su solicitud le informamos que el SD23232459 creado para el enlace UPL0015 se encuentra en gestión, sin embargo, solicitamos que usted realice pruebas del servicio aislando la red LAN y conectando directamente un equipo a nuestro router, adicional a este proceso es necesario que validen el estado de conexiones y configuración del equipo AP MSM4-10 ya que se viene evidenciando aumento de errores y CRC.

```
UNID_UNPL0015$sh int | Inc error  
0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored  
0 output errors, 0 collisions, 1 interface resets  
24983 input errors, 24983 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored,  
0 output errors, 0 collisions, 1 interface resets  
0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored  
0 output errors, 0 collisions, 1 interface resets  
0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored  
0 output errors, 0 collisions, 1 interface resets  
0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored  
0 output errors, 0 collisions, 1 interface resets  
0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored  
0 output errors, 0 interface resets
```

UNID_UPL0015#sh int f1

FastEthernet1 is up, line protocol is up

Hardware is Fast Ethernet, address is 78da.6ee0.6143 (bia 78da.6ee0.6143)

MTU 1500 bytes, BW 100000 Kbit/sec, DLY 100 usec,

reliability 254/255, txload 8/255, rxload 1/255

Encapsulation ARPA, loopback not set

Keepalive set (10 sec)

Full-duplex, 100Mb/s

ARP type: ARPA, ARP Timeout 04:00:00

last input 00:00:22, output never, output hand never

Last clearing of "show interface" counters 04:15:10

Input queue: 0/75/0/0 (size/max/drops/flushes): Total output drops: 0

Output queue: 0/40 (size/max)

0 runts, 0 giants, 0 throttles

0 babbles, 0 late collision, 0 deferred

UNID_UPL0015#sh cdp nei

Capability Codes: R - Router, T - Trans Bridge, B - Source Route Bridge

S - Switch, H - Host, I - IGMIP, r - Repeater, P - Phone,
D - Remote, C - CVTA, M - Two-port Mac Relay

Device ID	Local Interface	Holdtime	Capability	Platform	Port ID
1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20
21	21	21	21	21	21
22	22	22	22	22	22
23	23	23	23	23	23
24	24	24	24	24	24
25	25	25	25	25	25
26	26	26	26	26	26
27	27	27	27	27	27
28	28	28	28	28	28
29	29	29	29	29	29
30	30	30	30	30	30
31	31	31	31	31	31
32	32	32	32	32	32
33	33	33	33	33	33
34	34	34	34	34	34
35	35	35	35	35	35
36	36	36	36	36	36
37	37	37	37	37	37
38	38	38	38	38	38
39	39	39	39	39	39
40	40	40	40	40	40
41	41	41	41	41	41
42	42	42	42	42	42
43	43	43	43	43	43
44	44	44	44	44	44
45	45	45	45	45	45
46	46	46	46	46	46
47	47	47	47	47	47
48	48	48	48	48	48
49	49	49	49	49	49
50	50	50	50	50	50
51	51	51	51	51	51
52	52	52	52	52	52
53	53	53	53	53	53
54	54	54	54	54	54
55	55	55	55	55	55
56	56	56	56	56	56
57	57	57	57	57	57
58	58	58	58	58	58
59	59	59	59	59	59
60	60	60	60	60	60
61	61	61	61	61	61
62	62	62	62	62	62
63	63	63	63	63	63
64	64	64	64	64	64
65	65	65	65	65	65
66	66	66	66	66	66
67	67	67	67	67	67
68	68	68	68	68	68
69	69	69	69	69	69
70	70	70	70	70	70
71	71	71	71	71	71
72	72	72	72	72	72
73	73	73	73	73	73
74	74	74	74	74	74
75					

FW219C51K7 Fas 1 173 T H MSM410 eth0
FW219C51J5 Fas 1 172 T H MSM410 eth0

Esperamos su respuesta en un periodo máximo de 48 horas. 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.

33/03/23 16:14:34 America/Bogota (Sergio Daniel Castebianco Lopez)

El incidente relacionado ha sido actualizado.

3/03/23 12:09:41 America/Bogota (David Sneyder Pinzon Martinez)

OBSERVACIONES:

<<Se intenta comunicación con el sr Jaime Pacheco // 3222101082 indica que reallizara las pruebas correspondiente directamente el CPE de Claro y actualiza el caso con las pruebas finales ya que no está en la sede, adicional solicitarle que en el puerto Fa1 donde conecta su lan se están generando error en las interfaces es necesario forzar a Full duplex el puerto o dejarlo en automatico, para evitar estos errores.

ING DE UM:

RP/0/RP0/CPU0:NCSUCUTA#ping vrf UARV-intra 10.160.227.82 re 1500

Mar 3 11:54:23.542 COT

type escape sequence to abort

tending 1500, 100-byte ICMP Echos to 10.160.227.82, 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 = 1/2/22 ms
RP/0/RP0/CPU0:MSCUCUJA#

ACCESO AL CPE:

UNID_UPL0015#show ip int br
Interface IP-Address OK? Method Status Protocol
FastEthernet0 unassigned YES unset down down
FastEthernet1 unassigned YES unset up up
FastEthernet2 unassigned YES unset down down
FastEthernet3 unassigned YES unset down down
FastEthernet4 unassigned YES NVRAM up up
FastEthernet4.2019 10.160.227.82 YES NVRAM up up
Vlan1 172.20.120.1 YES NVRAM up up

UNID_UPL0015#show int des

Interface Status Protocol Description

Fa0 down down

Fa1 up up

Fa2 down down

Fa3 down down

Fa4 up up

Fa4.2019 up up --- WAN MPLS --- UPL0015----

V11 up up --- LAN MPLS -UPL0015---

UNID_UPL0015#show arp

Protocol Address Age (min) Hardware Addr Type Interface

Internet 10.160.227.81 170 10b3.c6f7.2826 ARPA FastEthernet4.2019

Internet 10.160.227.82 - 78da.6ee0.6146 ARPA FastEthernet4.2019

Internet 172.20.120.1 - 78da.6ee0.6142 ARPA Vlan1

Internet 172.20.120.2 4 d07e.283c.2bfe ARPA Vlan1

Internet 172.20.120.17 0 7427.ea03.1a38 ARPA Vlan1

Internet 172.20.120.34 59 00d8.6114.2e8f ARPA Vlan1

Internet 172.20.120.44 58 d027.88bc.9448 ARPA Vlan1

Internet 172.20.120.45 1 d027.88bc.79c1 ARPA Vlan1

Internet 172.20.120.46 39 d027.88bc.8c55 ARPA Vlan1

Internet 172.20.120.53 1 00d8.61dd.44f5 ARPA Vlan1

Internet 172.20.120.56 0 7427.ea03.1815 ARPA Vlan1

Internet 172.20.120.61 2 bc5f.f4b3.eb0e ARPA Vlan1

Internet 172.20.120.67 4 2cfd.albf.856f ARPA Vlan1

Internet 172.20.120.70 70 7427.ea03.127c ARPA Vlan1

Internet 172.20.120.79 1 2cfd.albf.88bf ARPA Vlan1

Internet 172.20.120.82 1 d027.88bc.8c06 ARPA Vlan1

Internet 172.20.120.84 0 Incomplete ARPA

Internet 172.20.120.100 0 3cd9.2b7c.7fdc ARPA Vlan1

Internet 172.20.120.155 8 5838.7955.f952 ARPA Vlan1

Internet 172.20.120.156 2 5838.7955.f7eb ARPA Vlan1

Internet 172.20.120.188 3 f875.a4f3.3ea2 ARPA Vlan1

Internet 172.20.120.207 8 2cfd.a1bf.8715 ARPA Vlan1
Internet 172.20.120.214 27 0017.fc41.7149 ARPA Vlan1
Internet 172.20.120.215 51 4447.cccc.0689 ARPA Vlan1
Internet 172.20.121.10 0 000b.ab31.4b1f ARPA Vlan1
Internet 172.20.121.20 6 001a.e84c.a736 ARPA Vlan1
Internet 172.20.121.21 41 001a.e84c.a12f ARPA Vlan1
Internet 172.20.121.22 6 001a.e84c.a19d ARPA Vlan1
Internet 172.20.121.24 22 001a.e84c.a211 ARPA Vlan1
Internet 172.20.121.25 15 001a.e84c.a1ad ARPA Vlan1
Internet 172.20.121.27 0 001a.e84c.a199 ARPA Vlan1
Internet 172.20.121.29 10 001a.e84c.a21b ARPA Vlan1
Internet 172.20.121.31 1 001a.e84c.182c ARPA Vlan1
Internet 172.20.121.32 26 001a.e84c.a1a8 ARPA Vlan1
Internet 172.20.121.36 15 001a.e84b.d592 ARPA Vlan1
Internet 172.20.121.38 1 001a.e84c.a113 ARPA Vlan1
UNID_UPL0015#show ver

Cisco IOS Software, C880 Software (C880DATA-UNIVERSALK9-M), Version 15.2(4)M4, RELEASE SOFTWARE (fc2)
Technical Support: <http://www.cisco.com/techsupport>
Copyright (c) 1986-2013 by Cisco Systems, Inc.
Compiled Thu 20-Jun-13 16:47 by prod_rel_team

ROM: System Bootstrap, Version 12.4(22)YB5, RELEASE SOFTWARE (fc1)

UNID_UPL0015 uptime is 1 year, 47 weeks, 3 days, 3 hours, 1 minute

System returned to ROM by power-on

System image file is "flash:c880data-universalk9-mz.152-4-M4.bin"

Last reload type: Normal Reload

Last reload reason: power-on

This product contains cryptographic features and is subject to United States and local country laws governing import, export, transfer and use. Delivery of Cisco cryptographic products does not imply third-party authority to import, export, distribute or use encryption. Importers, exporters, distributors and users are responsible for compliance with U.S. and local country laws. By using this product you agree to comply with applicable laws and regulations. If you are unable to comply with U.S. and local laws, return this product immediately.

A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at:
<http://www.cisco.com/wwl/export/cryptoltool/stqrg.html>

If you require further assistance please contact us by sending email to export@cisco.com.

Cisco 881 (MPC8300) processor (revision 1.0) with 236544K/25600K bytes of memory.
Processor board ID FTX174581JE

5 FastEthernet interfaces
1 Virtual Private Network (VPN) Module
256K bytes of non-volatile configuration memory.
125496K bytes of ATA CompactFlash (Read/Write)

License Info:

License UDI:

Device# PID SN

*0 CISCO881-K9-FTX174581JE

License information for 'c880-data'
License Level: advipservices Type: RightToUse
Next reboot license Level: advipservices

Configuration register is 0x2102

```
UNID_UP10015#show int co
UNID_UP10015#show int counters in
UNID_UP10015#show int counters in
UNID_UP10015#show int counters ou
UNID_UP10015#show int counters ou
UNID_UP10015#show con
UNID_UP10015#show cou
UNID_UP10015#show cou
UNID_UP10015#show in
UNID_UP10015#
UNID_UP10015#
UNID_UP10015#
UNID_UP10015#show run || errors
UNID_UP10015# show int || errors
0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
0 output errors, 0 collisions, 2 interface resets
161815160 input errors, 161815160 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
0 output errors, 0 collisions, 2 interface resets
243 input errors, 243 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
0 output errors, 0 collisions, 2 interface resets
0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
0 output errors, 0 collisions, 2 interface resets
33458 input errors, 0 CRC, 0 frame, 33458 overrun, 0 ignored
0 output errors, 0 collisions, 5 interface resets
0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
0 output errors, 1 interface resets
UNID_UP10015#
UNID_UP10015#
UNID_UP10015#clear co
UNID_UP10015#clear cou
UNID_UP10015#clear counters
Clear "show interface" counters on all interfaces [confirm]
UNID_UP10015#
UNID_UP10015#
UNID_UP10015# show int || errors
0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
0 output errors, 0 collisions, 0 interface resets
```

```
2 input errors, 2 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
0 output errors, 0 collisions, 0 interface resets
0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
0 output errors, 0 collisions, 0 interface resets
0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
0 output errors, 0 collisions, 0 interface resets
0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
0 output errors, 0 collisions, 0 interface resets
0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
0 output errors, 0 collisions, 0 interface resets
0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
0 output errors, 0 collisions, 0 interface resets
```

UNID_UPL0015# show int | 1 errors

```
0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
0 output errors, 0 collisions, 0 interface resets
5 input errors, 5 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
0 output errors, 0 collisions, 0 interface resets
0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
0 output errors, 0 collisions, 0 interface resets
0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
0 output errors, 0 collisions, 0 interface resets
0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
0 output errors, 0 collisions, 0 interface resets
0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
0 output errors, 0 collisions, 0 interface resets
```

UNID_UPL0015# show int | 1 errors

```
0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
0 output errors, 0 collisions, 0 interface resets
10 input errors, 10 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
0 output errors, 0 collisions, 0 interface resets
0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
0 output errors, 0 collisions, 0 interface resets
0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
0 output errors, 0 collisions, 0 interface resets
0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
0 output errors, 0 collisions, 0 interface resets
0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
0 output errors, 0 collisions, 0 interface resets
0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
0 output errors, 0 collisions, 0 interface resets
```

UNID_UPL0015# show ip int br

Interface IP-Address OK? Method Status Protocol

```
FastEthernet0 unassigned YES unset down down
FastEthernet1 unassigned YES unset up up
FastEthernet2 unassigned YES unset down down
FastEthernet3 unassigned YES unset down down
FastEthernet4 unassigned YES NVRAM up up
FastEthernet4.2019 10.160.227.82 YES NVRAM up up
Man1 172.20.120.1 YES NVRAM up up
UNID_UPL0015# show run int FastEthernet1
Building configuration...
```

Current configuration : 70 bytes

```
1
!
interface FastEthernet1
no ip address
duplex full
speed 100
end
```



```
UNID_UPL0015#show int des
Interface Status Protocol Description
Fa0 down down
Fa1 up up
Fa2 down down
Fa3 down down
Fa4 up up
Fa4 2019 up up --- WAN MPLS --- UPL0015----
V11 up up --- LAN MPLS -UPL0015---
UNID_UPL0015#show int sta
UNID_UPL0015#show int status
UNID_UPL0015#show int status
```

```
Port Name Status Vlan Duplex Speed Type
Fa0 notconnect 1 full 100 10/100BaseTX
Fa1 connected 1 full 100 10/100BaseTX
Fa2 connected 1 full 100 10/100BaseTX
Fa3 notconnect 1 full 100 10/100BaseTX
UNID_UPL0015#show arp
```

```
Protocol Address Age (min) Hardware Addr Type Interface
Internet 10.160.227.81 171 10b3.c6f7.2826 ARPA FastEthernet4,2019
Internet 10.160.227.82 - 78da.6ee0.6146 ARPA FastEthernet4,2019
Internet 172.20.120.1 - 78da.6ee0.6142 ARPA Vlan1
```

```
Internet 172.20.120.2 6 d07e.283c.2bfe ARPA Vlan1
Internet 172.20.120.17 0 7427.ea03.1a38 ARPA Vlan1
Internet 172.20.120.34 61 00d8.6114.2e8f ARPA Vlan1
Internet 172.20.120.44 60 d027.88bc.9448 ARPA Vlan1
Internet 172.20.120.45 3 d027.88bc.79c1 ARPA Vlan1
Internet 172.20.120.46 41 d027.88bc.8c55 ARPA Vlan1
Internet 172.20.120.53 0 00d8.61dd.44f5 ARPA Vlan1
Internet 172.20.120.56 2 7427.ea03.1815 ARPA Vlan1
Internet 172.20.120.61 0 bc5f.f4b3.eb0e ARPA Vlan1
Internet 172.20.120.67 0 2cfd.a1bf.856f ARPA Vlan1
Internet 172.20.120.70 71 7427.ea03.127c ARPA Vlan1
Internet 172.20.120.79 3 2cfd.a1bf.88bf ARPA Vlan1
Internet 172.20.120.82 3 d027.88bc.8c06 ARPA Vlan1
Internet 172.20.120.84 0 Incomplete ARPA
Internet 172.20.120.100 0 3cd9.2b7c.7fdc ARPA Vlan1
Internet 172.20.120.155 10 5838.7955.1952 ARPA Vlan1
Internet 172.20.120.156 4 5838.7955.f7eb ARPA Vlan1
Internet 172.20.120.188 5 f875.a4f3.3ea2 ARPA Vlan1
Internet 172.20.120.207 10 2cfd.a1bf.8715 ARPA Vlan1
Internet 172.20.120.214 29 0017.fc41.7149 ARPA Vlan1
Internet 172.20.120.215 53 4447.cccc.0689 ARPA Vlan1
Internet 172.20.121.10 0 000b.ab31.4b1f ARPA Vlan1
Internet 172.20.121.20 8 001a.e84c.a736 ARPA Vlan1
Internet 172.20.121.21 42 001a.e84c.a12f ARPA Vlan1
Internet 172.20.121.22 8 001a.e84c.a19d ARPA Vlan1
Internet 172.20.121.24 001a.e84c.a211 ARPA Vlan1
Internet 172.20.121.25 17 001a.e84c.a1ad ARPA Vlan1
Internet 172.20.121.27 0 001a.e84c.a199 ARPA Vlan1
Internet 172.20.121.29 12 001a.e84c.a21b ARPA Vlan1
Internet 172.20.121.31 3 001a.e84c.182c ARPA Vlan1
Internet 172.20.121.32 28 001a.e84c.a1a8 ARPA Vlan1
Internet 172.20.121.36 17 001a.e84b.d592 ARPA Vlan1
Internet 172.20.121.38 3 001a.e84c.a113 ARPA Vlan1
```

UNID_UPL0015#
El incidente relacionado ha sido actualizado,
02/03/23 17:17:06 America/Bogota (Jonathan Smith Casallas Castaneda):
PDTE HORARIOS CLIENTE
El incidente relacionado ha sido actualizado,
02/03/23 17:17:04 America/Bogota (Jonathan Smith Casallas Castaneda):
The Incident Status Changed from Work In Progress to Pending Customer
PDTE HORARIOS CLIENTE
El incidente relacionado ha sido actualizado,
02/03/23 16:34:15 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 pérdidas de paquetes un poco tiempos altos, se ingresa al CPE, se valida estado de las interfaces y se validan equipos por arp, se realiza ping a la responde bien sin tiempos altos ni pérdidas, se observa que el BW del canal es de 65Mbps pero no está llegando el ancho de banda cliente envía foto del test, se genera escalamiento.

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM1932926.
PLANTILLA CIERRE
Fecha/Hora inicio falla:
Fecha/Hora solución falla:
Down Time:
Causa de la falla:
Solución de la falla:
Falla Atribuible a:
1. Realizar Ping UM
2. Verificar Saturación E-Management
3. Potencias y Perfil de BW en la red de Acceso
4. Verificar las máquinas conectadas en el equipo.
Al realizar las verificaciones correspondientes sobre la red de Claro, se confirma que está presentando un alto consumo de ancho de banda presentando las afectaciones indicadas.
*** **No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM1932926

Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto
WhatsApp Image 2023-03-02 at 3.15.28 PM.jpeg	67 KB	jaimen.pacheco@unidadvictimas.gov.co	02/03/23 15:52:43