

Manual Red Complementaria

Manual Red Complementaria

¡Bienvenido al Manual de Red Complementaria! Este documento ha sido diseñado con el propósito de proporcionarte una guía detallada sobre el proceso de escalación de la red complementaria en el ámbito de las telecomunicaciones dentro de UFINET.

En el mundo de las telecomunicaciones, una red complementaria desempeña un papel crucial al actuar como un sistema de comunicación secundario que respalda y complementa la infraestructura principal de comunicaciones. Su implementación se fundamenta en la necesidad de garantizar la disponibilidad, fiabilidad y redundancia en caso de fallos o insuficiencias en la red principal.

Durante este manual, exploraremos en profundidad el procedimiento de escalación de la red complementaria, abordando aspectos clave como la identificación de situaciones que requieren la escalación a los diferentes países que se le brindan el servicio.

Nuestro objetivo es proporcionarte las herramientas y el conocimiento necesarios para asegurar en el momento de una afectación para un servicio de red complementaria se esté preparado para entrar en acción y ejecutar una buena escalación, garantizando así la continuidad de las comunicaciones y minimizando cualquier interrupción que pueda surgir en el proceso.

Tabla de Contenido

Manual Red Complementaria.....	1
IFX NETWORKS COLOMBIA SAS	4
Redes y Telecomunicaciones S. de R.L. de C.V.....	4
Emerging Networks Panama, S.A.....	4
Emerging Networks Guatemala, Sociedad Anónima.....	4
Alarms complementarias (No es obligatorio Código administrativo)	4
1. Paso a paso escalación Red complementaria IFX NETWORKS COLOMBIA SAS-TIK-363902-F2Q3-COLOMBIA	5
2. Paso a paso escalación Red complementaria Redes y Telecomunicaciones S. de R.L. de C.V. TIK-349638-D9T3-HONDURAS	9
3. Alarms complementarias (No es obligatorio Código administrativo).....	11

Red Complementaria

Requisitos para que un servicio cumpla con las condiciones de escalación de una red complementaria.

1. Clientes a los que Ufinet les brinda el servicio de red complementaria.

- ❖ **IFX NETWORKS COLOMBIA SAS**
- ❖ **Redes y Telecomunicaciones S. de R.L. de C.V.**
- ❖ **Emerging Networks Panama, S.A.**
- ❖ **Emerging Networks Guatemala, Sociedad Anónima**
- ❖ **Alarmas complementarias (No es obligatorio Código administrativo)**
 - ✓ **IFX Networks Chile, S.A.**
 - ✓ **IFX NETWORKS COLOMBIA SAS**
 - ✓ **IFX Networks Argentina SRL**
 - ✓ **IFX NETWORKS PANAMA**
 - ✓ **IFX Networks1-Honduras**

2. Código administrativo, TT Interno Cliente

3. Información Kuwaiba-No se encontró información para el código administrativo

3. Plantilla de escalación (Caida total, Degradacion, Sin servicio afectado)

4. Registro fotográfico-Equipo conversor. (Solo aplica para caídas totales)

5. Pruebas realizadas por parte de IFX. (Caida total, Degradacion)

6. Escalación a torre de control.

1. Paso a paso escalación Red complementaria IFX NETWORKS COLOMBIA SAS-TIK-363902-F2Q3-COLOMBIA

2. Validar por medio de la razón social que el cliente este incluido entre los clientes de ufinet a los que se les brinda el servicio de red complementaria.

COCOIFX10036464C-IFX NETWORKS COLOMBIA SAS-TT766575-Caída total :

Caso

3. validación del Código Administrativo

COCOIFX10036464C-IFX NETWORKS COLOMBIA SAS-TT766575-Caída total

Caso

Validar que el cliente IFX NETWORKS COLOMBIA SAS Comparta su ticket interno y ubicarlo al final del título de la incidencia.

COCOIFX10036464C-IFX NETWORKS COLOMBIA SAS-TT766575-Caída total

Caso

4. Verificar directamente desde Consulta de Servicio en el Autodiagnósticador o desde la barra del menú en la casilla de Información Kuwaiba que el servicio no cuente con información para el código del servicio.

COCOIFX10036464C-IFX NETWORKS COLOMBIA SAS-TT766575-Caída total :

Caso

Resumen **Información Kuwaiba** Información del servicio Brigadas Notificaciones a clien

No se encontró información para el código administrativo: COCOIFX10036464C

5. Verificar el registro fotográfico equipo conversor TVR.



6. Verificar cuadro de escalación con la información completa.

Se adjunta plantilla de escalamiento.

Ticket IFX:+A26:B+B2+A26:B38 TT766575

SID: 873193-IFX INTERNET Premium
 ID Ufinet COCOIFX10036464C
 Tipo de Afectación Caída total
 Cliente final: INDEPENDENCE DRILLING S.A
 Dirección: Km 3 Via Siberia – Funza (300 mts Adelante Peaje La Tebaida)
 Contacto: Luis Alejandro Perilla 3124826818
 Horario de atención: L-D 09:00 a 16:00
 Datos Técnicos
 Nodo: COBOGCEGACCIC3550X02
 Puerto / Estado: Fa0/45
 Equipo UM: OBOGWB1ACJU0M320X04>
 Pruebas realizadas:
 Observaciones: "master"
 sop-interno@COBOGWB1ACJU0M320X04> show configuration interfaces 873193
 error: invalid interface type: 873193
 {master}
 OBOGWB1ACJU0M320X04> show configuration interfaces et-0/3/2.4713
 description "873193 #- IFX INTERNET Premium #-
 20MB_VID:47-1113 #- 323478_INDEPENDENCE DRILLING S.A
 #- COBOGCEGACCIC3550X02 Fa0/45 Km 3 Via Siberia Funza
 300 mts Adelante Peaje La Tebaida (FUNZA) #- UFINET ##
 COCOIFX10036464C Fibra";
 vlan-tags outer 47 inner 1113;
 family inet {
 mtu 1500;
 policer {
 input 20Mbps;
 output 20Mbps;
 }
 address 190.60.223.189/30;
 }
 {master}
 COBOGWB1ACJU0M320X04> show arp no-resolve | match et-0/3/2.4713
 COBOGWB1ACJU0M320X04> ping 190.60.223.190 interface et-0/3/2.4713 rapid count 100
 PING 190.60.223.190 (190.60.223.190): 56 data bytes

 --- 190.60.223.190 ping statistics ---
 100 packets transmitted, 0 packets received, 100% packet loss
 {master}.....
 COBOGCEGACCIC3550X02#show interface Fa0/45
 FastEthernet0/45 is up, line protocol is up (connected)
 Hardware is Fast Ethernet, address is 000a.b747.08ad (bia 000a.b747.08ad)
 Description: DANADO
 MTU 1546 bytes, BW 100000 Kbit, DLY 100 usec,
 reliability 255/255, txload 1/255, rxload 1/255
 Encapsulation ARPA, loopback not set
 Keepalive set (10 sec)
 Full-duplex, 100Mb/s, media type is 10/100BaseTX
 input flow-control is off, output flow-control is unsupported

ARP type: ARPA, ARP Timeout 04:00:00
 Last input 33w2d, output 00:00:08, output hang never
 Last clearing of ""show interface"" counters 4w5d
 Input queue: 0/75/0/0 (size/max/drops/flushes); Total output drops: 0
 Queueing strategy: fifo
 Output queue: 0/40 (size/max)
 5 minute input rate 0 bits/sec, 0 packets/sec
 5 minute output rate 0 bits/sec, 0 packets/sec
 528760932 packets input, 1496275713 bytes, 0 no buffer
 Received 159 broadcasts (0 multicasts)
 0 runts, 0 giants, 0 throttles
 0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
 0 watchdog, 0 multicast, 0 pause input
 0 input packets with dribble condition detected
 654647872 packets output, 3628606817 bytes, 809573 underruns
 0 output errors, 0 collisions, 0 interface resets
 0 babbles, 0 late collision, 0 deferred
 0 lost carrier, 0 no carrier, 0 PAUSE output
 809573 output buffer failures, 0 output buffers swapped
 out
 COBOGCEGACCIC3550X02#show running-config interface Fa0/45
 Building configuration..."

Datos Generales	
Ticket IFX:	TT754683
SID:	1212256-IFX INTERNET Premium
ID Ufinet:	HNHNREDIM00003217C
Tipo de Afectación (Caída, Degradación, Sin servicio Afectado)	CAIDA TOTAL
Cliente final:	KATY JAMILETH MENDOZA PONCE
Dirección:	CIUDAD Residencial Montecarlo.
Contacto local (nombre y # de teléfono):	Katy Mendoza 50494381587
Horario de atención:	7:00 AM A 5:00 PM
Datos Técnicos	
Red Complementaria - Red Propia	Red Complementaria -
Nodo:	hnspriobbztm6k8sx01
Puerto / Estado:	xgei-0/0/0/6.2704 Estado UP
VLAN	2704
Equipo UM :	HNHNREDIM00003217C
Descartes realizados (Equipos, energía, etc)?	Descripción de falla y pruebas cliente reporta caída de servicio potencia: 0.0
Descripción de falla:	Resumen de IFX informando el problema que reporta el cliente final
Pruebas realizadas:	CAIDA TOTAL DEL ENLACE
Observaciones:	Alguna información importante para tener en cuenta

7. Escalación a torre de control (TCC).

Nota: Para la escalación debe ir toda la información Recopilada Tabla de Escalamiento Oficial del service desk + Cuadro de escalación del cliente + Evidencia fotográfica

Tabla de Escalamiento Fibra Oscura - Red Complementaria / Torre de Control-Service Desk

```
=====
*****DATOS GENERALES DEL TICKET*****
Número de ticket: TIK-363902-F2Q3
Fecha de creación de ticket: 04/12/2023 10:52
Tipo de origen: Web
ID: COCOIFX10036464C
Cliente: IFX NETWORKS COLOMBIA SAS-TT766575
Tipo de servicio: Fibra Oscura / Red Complementaria
=====
*****DATOS TÉCNICOS*****
Problema reportado: Caida total
Tramos: 873193 - 873192 // FUNZA - INTERCONEXION
IFX
Detalles: Estimados Ufinet, solicitamos de su
colaboración validando el servicio COCOIFX10036464C
ya que presenta caida total, se realizan descartes de
primer nivel evidenciando que el conversor de fibra se
esta reiniciando, se descartan conexiones físicas (
eléctricas)
*****ESCALACION*****
```

Ingeniero N1: jose castaño
 Ingeniero Torre de Control: @

Tabla de escalamiento Red complementaria-Cliente

```
Ticket IFX: TT766575
SID: 873193-IFX INTERNET Premium
ID Ufinet COCOIFX10036464C
Tipo de Afectación Caida total
Cliente final: INDEPENDENCE DRILLING S.A
Dirección: Km 3 Via Siberia – Funza (300 mts Adelante Peaje
La Tebaida)
Contacto: Luis Alejandro Perilla 3124826818
Horario de atención: L-D 09:00 a 16:00
Datos Técnicos
Nodo: COBOGCEGACCIC3550X02
Puerto / Estado: Fa0/45
Equipo UM: OBOGWB1ACJU0M320X04>
Pruebas realizadas:
Observaciones: "master"
sop-interno@COBOGWB1ACJU0M320X04> show
configuration interfaces 873193
error: invalid interface type: 873193
{master}
OBOGWB1ACJU0M320X04> show configuration interfaces et-
0/3/2.4713
description "873193 #- IFX INTERNET Premium #-
20MB_VID:47-1113 #- 323478_INDEPENDENCE DRILLING S.A
#- COBOGCEGACCIC3550X02 Fa0/45 Km 3 Via Siberia Funza
300 mts Adelante Peaje La Tebaida (FUNZA) #- UFINET ##
COCOIFX10036464C Fibra"";
```

```
vlan-tags outer 47 inner 1113;
family inet {
    mtu 1500;
    policer {
        input 20Mbps;
        output 20Mbps;
    }
    address 190.60.223.189/30;
}
{master}
COBOGWB1ACJU0M320X04> show arp no-resolve | match et-
0/3/2.4713
COBOGWB1ACJU0M320X04> ping 190.60.223.190 interface
et-0/3.2.4713 rapid count 100
PING 190.60.223.190 (190.60.223.190): 56 data bytes
-----
--- 190.60.223.190 ping statistics ---
100 packets transmitted, 0 packets received, 100% packet loss

{master}
COBOGCEGACCIC3550X02#show interface Fa0/45
FastEthernet0/45 is up, line protocol is up (connected)
Hardware is Fast Ethernet, address is 000a.b747.08ad (bia
000a.b747.08ad)
Description: DANADO
MTU 1546 bytes, BW 100000 Kbit, DLY 100 usec,
reliability 255/255, txload 1/255, rxload 1/255
Encapsulation ARPA, loopback not set
Keepalive set (10 sec)
Full-duplex, 100Mb/s, media type is 10/100BaseTX
input flow-control is off, output flow-control is unsupported
ARP type: ARPA, ARP Timeout 04:00:00
Last input 33w2d, output 00:00:08, output hang never
Last clearing of ""show interface"" counters 4w5d
Input queue: 0/75/0/0 (size/max/drops/flushes); Total output
drops: 0
Queueing strategy: fifo
Output queue: 0/40 (size/max)
5 minute input rate 0 bits/sec, 0 packets/sec
5 minute output rate 0 bits/sec, 0 packets/sec
528760932 packets input, 1496275713 bytes, 0 no buffer
Received 159 broadcasts (0 multicasts)
0 runts, 0 giants, 0 throttles
0 input errors, 0 CRC, 0 frame, 0 overrun, 0 ignored
0 watchdog, 0 multicast, 0 pause input
0 input packets with dribble condition detected
654647872 packets output, 3628606817 bytes, 809573
underruns
0 output errors, 0 collisions, 0 interface resets
0 babbles, 0 late collision, 0 deferred
0 lost carrier, 0 no carrier, 0 PAUSE output
809573 output buffer failures, 0 output buffers swapped
out
COBOGCEGACCIC3550X02#show running-config interface
Fa0/45
Building configuration..."
```

8. Evidencia de Escalación a torre de control (TCC) y su documentación Fin del Proceso.

ESCALACIÓN - NL - TCC

Alejandro Casasola / Head of CNOC Ufinet, Diego Mendoza, Jose, Luis Mario Estupiñan 🤝, ~, ~>Fabián,...

+57 310 4331... 1 de 1 11:00

Nestor F. @~Andrés Osorio NOC1 su colaboración validando TIK-363776-K9C3, Ing de zona solicitando diagnostico de N1

-Jose +57 317 4946802

nderruns
0 output errors, 0 collisions, 0 interface resets
0 bubbles, 0 late collision, 0 deferred
0 lost carrier, 0 no carrier, 0 PAUSE output
809573 output buffer failures, 0 output buffers swapped out
0B0GCEGACC1C550X02#show running-config Interface a0/45
building configuration..."

Tabla de Escalamiento Fibra Oscura - Red Complementaria / Torre de Control

=====

*****DATOS GENERALES DEL TICKET*****

Número de ticket: **TIK-363902-F2Q3**

Fecha de creación de ticket: 04/12/2023 10:52

Tipo de origen: Web

ID: COCOIFX10036464C

Cliente: IFX NETWORKS COLOMBIA SAS-TT766575

Tipo de servicio: Fibra Oscura / Red Complementaria

=====

*****DATOS TÉCNICOS*****

ESCALACION

INTERCONEXION IFX

Detalles: Estimados Ufinet, solicitamos de su colaboración validando el servicio COCOIFX10036464C ya que presenta caída total, se realizan descartes de primer nivel evidenciando que el conversor de fibra se está reiniciando, se descartan conexiones físicas (eléctricas)

Ingeniero N1: jose castaño
Ingeniero Torre de Control: @~Noc Reynel

William R. Erazo Samboni +57 317 6845939

ESCALAMIENTO TORRE DE CONTROL

COCOIFX10036464C-IFX NETWORKS COLOMBIA SAS-TT766575-Caida total | Guardado

Alta Prioridad

Resumen Información Kuwaiqa Información del servicio Brigadas Cierre del ticket Tiempos al cierre del ticket Notificaciones a cliente Bitacora Cambio

Observaciones 18/12 | Pendiente descartes IFX/Cliente | Oscar Palacio...

Horario para realizar visita ...

Nombre de contacto para visita ...

Teléfono de contacto para visita ...

Requerimientos para visita ...

Ticket master ...

Tipo de Ticket Individual

Estado web Cerrado

Diagnóstico inicial Avería en FO

Motivo cambio a mantenimiento cliente Pendiente validación

Fecha de modificación: 04/12/2023 10:03

Autor José E. Castaño Tapiero

Escalacion

Toda la Escalamiento Fibra Oscura - Red Complementaria / Torre de Control

*****DATOS GENERALES DEL TICKET*****

Número de ticket: **TIK-363902-F2Q3**

Fecha de creación de ticket: 04/12/2023 10:52

Tipo de origen: Web

ID: COCOIFX10036464C

Cliente: IFX NETWORKS COLOMBIA SAS-TT766575

Tipo de servicio: Fibra Oscura / Red Complementaria

*****DATOS TÉCNICOS*****

Problema: Apagón. Caida total

Tickets: 072-033000001-INTERCONEXION IFX

Detalles: Estimados Ufinet, solicitamos de su colaboración validando el servicio COCOIFX10036464C ya que presenta caída total, se realizan descartes de primer nivel evidenciando que el conversor de fibra se está reiniciando, se descartan conexiones físicas (eléctricas)

*****ESCALACION*****

Ingeniero N1: jose castaño
Ingeniero Torre de Control: @~Noc Reynel

04/12/2023 10:03

Ver menos

Fecha de creación: 04/12/2023 9:53

Comentario desde: IFX Networks Cerradas

Se adjunta plantilla de escalamiento. Ticket IFX-A26-B+B2+A26:838 TT766575 Si...

2. Paso a paso escalación Red complementaria Redes y Telecomunicaciones S. de R.L. de C.V. TIK-349638-D9T3-HONDURAS

1. Validar por medio de la razón social que el cliente este incluido entre los clientes de UFINET a los que se les brinda el servicio de red complementaria.

HNHNREDM00003217C-Redes y Telecomunicaciones S. de R.L. de C.V.-TT754683-Caída total : Caso

2. validación del Código Administrativo

HNHNREDM00003217C-Redes y Telecomunicaciones S. de R.L. de C.V.-TT754683-Caída total : Caso

Validar que el cliente IFX NETWORKS COLOMBIA SAS Comparta su ticket interno y ubicarlo al final del título de la incidencia.

HNHNREDM00003217C-Redes y Telecomunicaciones S. de R.L. de C.V.-TT754683-Caída total : Caso

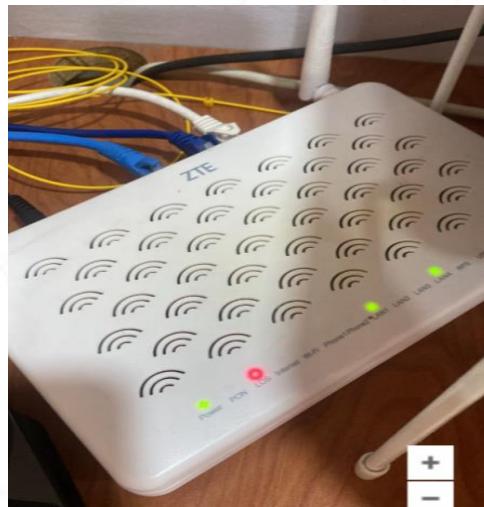
3. Verificar directamente desde Consulta de Servicio en el Autodiagnosticador o desde la barra del menú en la casilla de Información Kuwaiba que el servicio no cuente con información para el código del servicio.

HNHNREDM00003217C-Redes y Telecomunicaciones S. de R.L. de C.V.-TT754683-Caída total : Guardado Caso

Resumen **Información Kuwaiba** Información del servicio Brigadas Cierre del ticket Tiempos al cierre del ticket Notificaciones a cliente

No se encontró información para el código administrativo: HNHNREDM00003217C

4. Verificar el registro fotográfico equipo conversor.



5. Verificar cuadro de escalación que el cliente noc comparta la información necesaria para proceder con la escalación .

<https://ufinetlatam.sharepoint.com/:x/r/sites/Service DeskUfinetCO/Documentos%20compartidos/SERVICE%20DESK/Plantillas%20IFX%20%26%20Guia%20Casos%20Complementaria/Plantilla%20Red%20Complementaria%20IFX.xlsx?d=w055f6be1958549ed95f2a38abc24d57b&csf=1&web=1&e=cF9RHb>

Datos Generales	
Ticket IFX:	TT754683
SID:	1212256-IFX INTERNET Premium
ID Ufinet:	HNHNREDM00003217C
Tipo de Afectación (Caida, Degradoación, Sin servicio Afectado)	CAIDA TOTAL
Cliente final:	KATY JAMILTH MENDOZA PONCE
Dirección:	Ciudad Residential Montecarlo.
Contacto local (nombre y # de teléfono):	Katy Mendoza 50494381587
Horario de atención:	7:00 AM A 5:00 PM
Datos Técnicos	
Red Complementaria - Red Propia	Red Complementaria -
Nodo:	hnspriobbstm6583x01
Puerto / Estado:	xge-0/0/6.2704 Estado UP
VLAN	2704
Equipo UM :	HNHNREDM00003217C
Descartes realizados (Equipos, energía, etc):	Descripción de falla y pruebas cliente reporta caída de servicio potencia: 0.0
Descripción de falla:	Resumen de IFX informando el problema que reporta el cliente final
Pruebas realizadas:	CAIDA TOTAL DEL EN LACE

Observaciones:	Alguna información importante para tener en cuenta
<small>HNHNREDM00003217C-Redes y Telecomunicaciones S. de R.L. de C.V.-TT754683-Caida total : Guanacaste</small>	
Resumen	Información Kurasiva Información del servicio Brigadas Cierre del ticket Notificaciones a cliente Etiquetas Cambio de caso
Fecha y hora de la detección:	28/10/2023 14:16
Nombre de quien reporta:	<input checked="" type="checkbox"/> NOC IFX
E-mail de quien reporta:	ifx@ufinet.com
Nombre de quien reporta:	<input checked="" type="checkbox"/> SDI 22944333
Grupo de notificación:	<input checked="" type="checkbox"/> Grupos Incidencias Redes y Telecomunicaciones S. de R.L. de C.V.
Urgencia para notificación:	Critical
Reenviar notificaciones por respuesta:	No
Número de ticket interno de cliente:	TT754683

5. Escalación a torre de control (TCC)

Nota: Para la escalación debe ir toda la información Recopilada Tabla de Escalamiento Oficial del service desk + Cuadro de escalación del cliente + Evidencia fotográfica

Tabla de Escalamiento Fibra Oscura - Red Complementaria / Torre de Control - Service Desk

*****DATOS GENERALES DEL TICKET*****

Número de ticket: TIK-373526-D7L3

Fecha de creación de ticket: 3/01/2024

ID: CRPA00200417

Cliente: LIBERTY TELECOMUNICACIONES DE COSTA RICA LY, S.A.-Caida total

Origen: WebTipo de servicio: Fibra oscura | Red complementaria

*****DATOS TÉCNICOS*****

Problema reportado: Caida total

Tramos: 427004 | RBS TMP Changuinola

Detalles: CFO

CRPA00200417

Sitio 427004 (Limón) - RBS TMP Changuinola (Panamá

*****ESCALACION*****

Ingeniero SD: Cristian D. Vasquez Mosquera

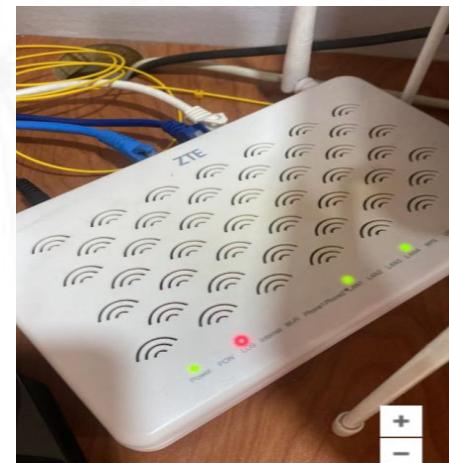
Ingeniero Torre de Control: @~Michael J. Torres Yepes

Tabla de escalamiento Red complementaria-Cliente

Datos Generales	
Ticket IFX:	TT754683
SID:	1212256-IFX INTERNET Premium
ID Ufinet:	HNHNREDM00003217C
Tipo de Afectación (Caida, Degradación, Sin servicio Afectado)	CAIDA TOTAL
Cliente final:	KATY JAMILTH MENDOZA PONCE
Dirección:	Ciudad Residencial Montecarlo.
Contacto local (nombre y # de teléfono):	Katy Mendoza 50494381587
Horario de atención:	7:00 AM A 5:00 PM
Datos Técnicos	
Red Complementaria - Red Propia	Red Complementaria -
Nodo:	hnspriobbstm6583x01
Puerto / Estado:	xge-0/0/6.2704 Estado UP
VLAN	2704
Equipo UM :	HNHNREDM00003217C
Descartes realizados (Equipos, energía, etc):	Descripción de falla y pruebas cliente reporta caída de servicio potencia: 0.0
Descripción de falla:	Resumen de IFX informando el problema que reporta el cliente final
Pruebas realizadas:	CAIDA TOTAL DEL EN LACE

Observaciones: Alguna información importante para tener en cuenta

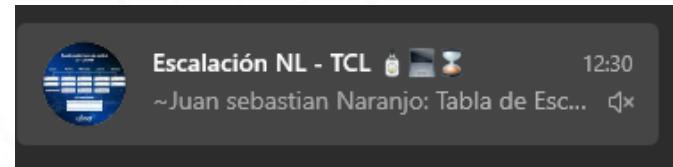
Registro fotográfico equipo conversor



6. Escalación a torre de control Latan (TCL) y su documentación Fin del Proceso.

Nota: Torre de control latan se encarga de los servicios pertenecientes a los siguientes países:

(GT-HN-SV-MX-PE) (PA-NI-CR)



3. Alarmas complementarias (No es obligatorio Código administrativo)

2.1 Case # TT772889 Created: IFX | | alarma multiples equipos Chile | | CLSCLMG2JUQFX51x01-IFX Networks Chile, S.A.-Caída total- TIK-368872-L1F7

1. Validar por medio de la razón social que el cliente este incluido entre los clientes de UFINET a los que se les brinda el servicio de alarma complementaria.

Case # TT772889 Created: IFX||alarma multiples equipos Chile||CLSCLMG2JUQFX51x01-IFX Networks Chile, S.A.-Caída total :

2. Validar que el cliente IFX NETWORKS COLOMBIA SAS Comparta su ticket interno y ubicarlo al final del título de la incidencia.

Case # TT772889 Created: IFX||alarma multiples equipos Chile||CLSCLMG2JUQFX51x01-IFX Networks Chile, S.A.-Caída total :

3. Verificar que el cliente comparta la información necesaria para lograr identificar el servicio o equipo alarmado.

Case # TT772889 Created: IFX||alarma multiples equipos Chile||CLSCLMG2JUQFX51x01-IFX Networks Chile, S.A.-Caída total :

4. Verificar cuadro de escalación que el cliente nos comparta la información necesaria para proceder con la escalación.

Dirección de plantilla en la Intranet de

Ufinet: https://ufinetlatam.sharepoint.com/:x/r/sites/ServiceDeskUfinetCO/Documentos%20compartidos/SE_RVICE%20DESK/Plantillas%20IFX%20%26%20Guia%20Casos%20Complementaria/Cuadro%20De%20Escalacion%20Alarmas%20IFX.xlsx?d=w626dc2b1ace54373972d1f8e13d1271f&csf=1&web=1&e=V6ixCn

Plantilla Base UFINET

TABLA DE ESCALAMIENTO	
Contacto: (Nombre y teléfono)	
Datos del nodo: (Nombre y dirección)	
Datos de equipo: (Nombre y puerto)	

Plantilla Cliente

Contacto: (Nombre y telefono)	IFXBACKBONE 576013693024
Datos del nodo: (Nombre y dirección)	Nodo Magnus Chile
Datos de equipo: (Nombre y puerto)	CLSCLMG2JUQFX51x01

5. Escalación a torre de control (TCC)



Nota: Para la escalación debe ir toda la información Recopilada Tabla de Escalamiento Oficial del service desk + Cuadro de escalación del cliente + Evidencias fotográficas.

Tabla de Escalamiento Fibra Oscura - Red Complementaria / Torre de Control- Service Desk

Estimados, su amable y acostumbrado apoyo con la siguiente escalación.

*****DATOS GENERALES DEL TICKET*****

Número de ticket: TIK-368872-L1F7 / TT772889

Fecha de creación de ticket: 17/12/2023

Origen del reporte: Correo

ID: N/A

Cliente: IFX Networks Chile

Tipo de servicio: Fibra Oscura / Red Complementaria

*****DATOS TÉCNICOS*****

Problema reportado: Caída total

Tramos: CLSCLMG2JUQFX51x01

Detalles:

Asunto: RE: Case # TT772889 Created: IFX||alarma multiples equipos Chile||CLSCLMG2JUQFX51x01

Buena noche equipo ufinet: presentamos caída de transporte entre DC EL BOSQUE Y MAGNUS1 agradecemos su acostumbrada colaboración escalando con su área encargada para revisión urgente.

Contacto: (Nombre y telefono)

IFXBACKBONE 576013693024

Datos del nodo: (Nombre y dirección)

Nodo Magnus Chile

Datos de equipo: (Nombre y puerto)

CLSCLMG2JUQFX51x01

De: IFX Networks <care@ifxcorp.com>

Enviado: domingo, 17 de diciembre de 2023 20:24

Para: REG - Servicio al Cliente - Gestión Red <gestionred@ifxcorp.com>

Asunto: Case # TT772889 Created: IFX||alarma multiples equipos Chile||CLSCLMG2JUQFX51x01

*****ESCALACION*****

=====

=====

Ingeniero SD: Diego Gonzalez

Ingeniero Torre de Control:

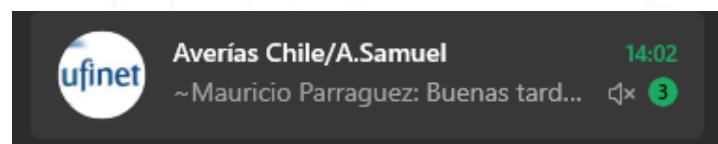
Contacto: (Nombre y teléfono)	IFXBACKBONE 576013693024
Datos del nodo: (Nombre y dirección)	Nodo Magnus Chile
Datos de equipo: (Nombre y puerto)	CLSCLMG2JUQFX51x01

E2210_9383 - Central de Incendios	Ing. Red	17/1
CLSCLMG2JUQFX51x01	Ing. Cloud	17/1
sanchlvsc	Operacic	17/1
SBCB600	CL	17/1
SBCB600	Operacic	17/1
10.100.14.21	Ing. Red	17/1
SBCB600	Operacic	17/1
Power Xpert Gateway UPS Card	Operacic	17/1
SBCB600	Operacic	17/1
clsclmg2dlx07.ifxcorp.com	Ing. Cloud	17/1
PowerXpert-00-20-85-E9-6D-8F	Operacic	17/1
SBCB600	Operacic	17/1
ConnectUPS - UPS 101 MG1	Ing. Red	17/1
10.100.14.36	Ing. Red	17/1
PowerXpert-00-20-85-E9-64-DC	Operacic	17/1
WIB 8000 SNMP Interface	Operacic	17/1
SBCB600	Operacic	17/1
10.100.14.23	Ing. Red	17/1
SBCB600	Operacic	17/1
SBCB600	Operacic	17/1
10.100.14.20	Ing. Red	17/1
SBCB600	Operacic	17/1
clsclmg2dlx08.ifxcorp.com	Ing. Cloud	17/1
10.100.14.32	Operacic	17/1
10.100.14.22	Operacic	17/1
ConnectUPS Web/SNMP Card	Operacic	17/1
ConnectUPS Web/SNMP Card	Operacic	17/1
PowerXpert-00-20-85-E9-0B-7E	Operacic	17/1
PowerXpert-00-20-85-E8-4B-F7	Operacic	17/1
sanchlvcs	Operacic	17/1

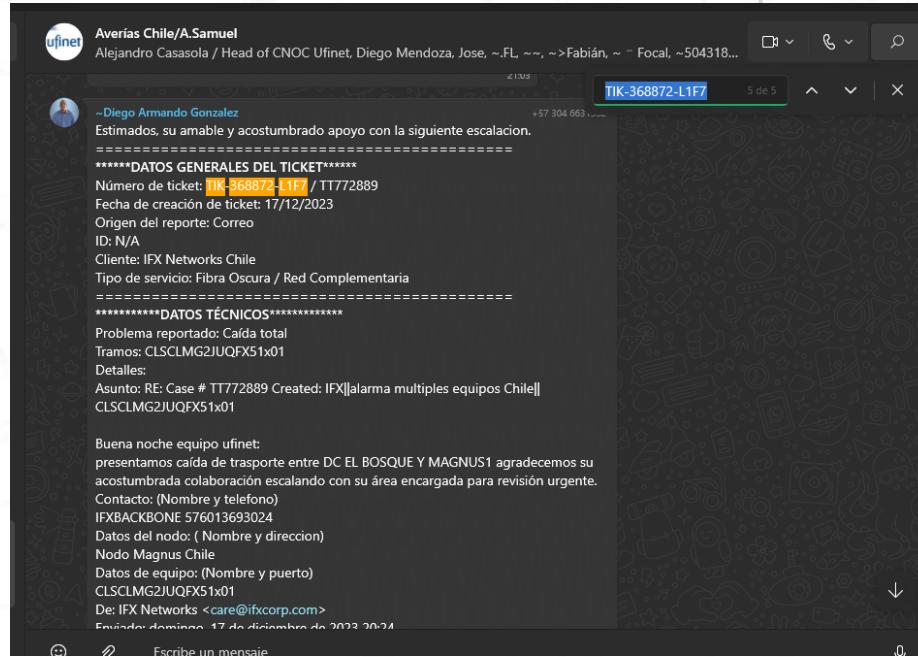
6. Escalación a Averías CHILE y su documentación Fin del Proceso.

Nota: Averías CHILE se encarga de los servicios pertenecientes a los siguientes países:

CHILE



7. Evidencia de Escalación a Averías CHILE (TCC) y su documentación Fin del Proceso.



ufinet Ticketing Buscar

Tiene 3 notificaciones. Seleccione esta opción para verlas.

Case # TT772889 Created: IFX||alarma multiples equipos Chile||CLSCLMG2JUQFX51x01-IFX Networks Chile, S.A.-Caida total : Alta Prioridad Cerrado Natalia Devia Bravo Propietario

Resumen Brigadas Cierre del ticket Tiempos al cierre del ticket Notificaciones a cliente Bitácora Cambio de usuario Relacionados

Fecha estado resuelto	18/12/2023	19:19
Fecha estado cerrado	19/12/2023	16:34

Datos de ticket:

Fecha de modificación: 17/12/2023 20:11
Autor: P. Diego A. Gonzalez Marin
Escalación OSM
Estimados, su amable y acostumbrado apoyo con la siguiente escalación.
=====*****DATOS GENERALES DEL TICKET*****
Número de ticket: TIK-368872-L1F / TT772889
Fecha de creación de ticket: 17/12/2023
Origen del reporte: Correo
ID: N/A
Cliente: IFX Networks Chile
Tipo de servicio: Fibra Oscura / Red Complementaria
=====*****DATOS TÉCNICOS*****
Problema reportado: Caída total
Tramos: CLSCLMG2JUQFX51x01
Detalles:
Asunto: RE: Case # TT772889 Created: IFX||alarma multiples equipos Chile||CLSCLMG2JUQFX51x01

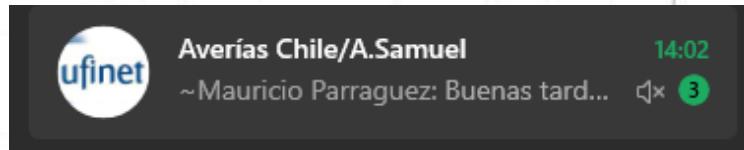
Buena noche equipo ufinet:
presentamos caída de traspase entre DC EL BOSQUE Y MAGNUS1 agradecemos su acostumbrada colaboración escalando con su área encargada para revisión urgente.
Contacto: (Nombre y teléfono)
IFXBACKBONE 576013693024
Datos del nodo: (Nombre y dirección)
Nodo Magnus Chile
Datos de equipo: (Nombre y puerto)
CLSCLMG2JUQFX51x01
De: IFX Networks <care@ifxcorp.com>
Enviado domingo, 17 de diciembre de 2023 20:24
Asunto: Case # TT772889 Created: IFX||alarma multiples equipos Chile||CLSCLMG2JUQFX51x01
*****ESCALACION*****

Nota: Es fundamental tener en cuenta que el mismo protocolo o método de actuación se aplica de manera uniforme para todos los servicios mencionados anteriormente. Además, es esencial que este procedimiento se escala de manera oportuna a los diversos grupos especializados en la gestión de averías que se encuentran disponibles en la plataforma de WhatsApp.

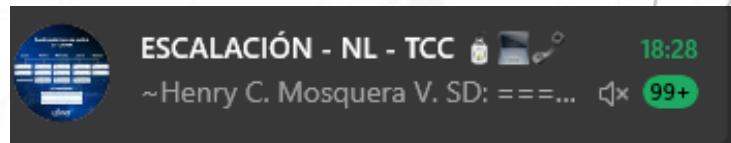


Estas indicaciones son aplicables para todas las subsidiarias de IFX Networks, incluyendo:

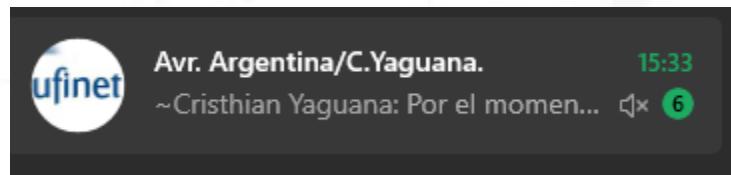
IFX Networks Chile, S.A.



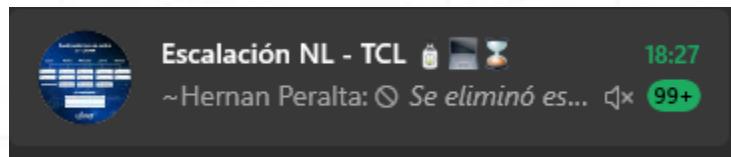
IFX NETWORKS COLOMBIA SAS



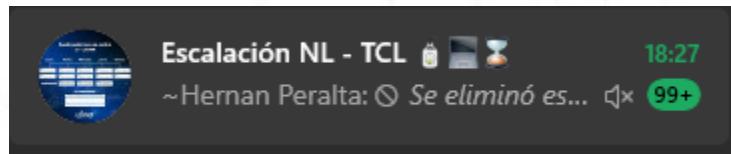
IFX Networks Argentina SRL



IFX NETWORKS PANAMA



IFX Networks1-Honduras



Dicho procedimiento deberá seguirse meticulosamente en cada una de estas entidades para garantizar una gestión eficiente y uniforme de las incidencias.