

# ufinet

## Kit de Bienvenida

# ¿Quiénes Somos?

Ofrecemos una amplia gama de soluciones de telecomunicaciones completas y personalizadas, de máxima calidad y total garantía.

Somos un operador neutro de servicios sobre fibra óptica en el mercado Wholesale de telecomunicaciones, proporcionamos servicios de conectividad a nuestros clientes, con extensa cobertura de red y gran capilaridad en las principales ciudades de los 21 países en donde operamos.

Los más 130.000 kilómetros de fibra óptica desplegada y con más de 27 años de experiencia nos hacen su socio ideal para servicios de transmisión en Latinoamérica.

## Servicios



### Capacidad

Conectividad de gran ancho de banda en fibra óptica para circuitos rápidos y seguros



### Internet

Conectividad a Internet en todo el mundo a través de los principales ISP internacionales, categoría Tier 1



### FTTH

Proporcionamos a nuestros clientes FTTH en toda LATAM, bajo un modelo de red neutral abierta



### Fibra oscura

Amplia red de más de 100.000 km de cable de fibra oscura desplegada en América



### VSAT

Amplia cobertura a través de los satélites que operamos, como opción alternativa a la fibra óptica.



### Towering

Ofrecemos servicios de torre que incluyen energía eléctrica y conectividad por FO y RF, si es necesario.



### Co-location

Estamos en centros de datos como NAP of the Americas en Miami, One Wilshire Coresite en Los Ángeles, NYC1-60 Hudson en Nueva York



### Cloud

Enlaces únicos y directos que ofrecen la conexión lógica necesaria con la nube. Nuestro producto permite conectividad.



### CGNAT

Es una solución diseñada para optimizar la asignación y utilización de direcciones IP.



### Servicios de nivel 3

Proporciona conectividad IP privada y segura mediante enrutamiento estático o dinámico.



### Secure Gateway

Se asegura una defensa avanzada que se adapta a las amenazas, permitiendo ofrecer conectividad de calidad sin sacrificar la seguridad.



### AntiDDoS

Solución para proteger tus operaciones como proveedor de conectividad. Nuestra tecnología avanzada detecta y mitiga ataques

# Proceso de atención

## Creación

- Verifica la conexión y estado de tus equipos. (ver Step by Step).
- Comunícate a través de los canales de atención oficiales.
- Reporta el ID asignado a tu servicio.
- Agrega correo electrónico y número de teléfono vigente.
- Solicita la asignación de un ticket.



## Diagnóstico

- El equipo de Soporte Técnico iniciará el diagnóstico, ya sea manualmente o de forma automática si el reporte se genera a través del portal web.
- Realizar pruebas para encontrar una solución rápida.
- Informar sobre los hallazgos.
- En caso sea necesario, movilizar ingenieros de campo. se solicitará accesos y horarios para la reparación.



## Cierre

- Al concluir los trabajos y solucionar lo reportado, nuestra área ingenieros, procederán a confirmar la operatividad.
- Un reporte solucionado, únicamente podrá mantenerse en estado Resuelto durante un máximo de 24 horas.
- Posterior al cierre del ticket generado y en caso de imputabilidad a Ufinet, se procederá al envío del informe final de atención (RFO) en un máximo de 72 horas.



## Step by Step



### Mantenlo encendido

Confirma que tu equipo cuente con energía eléctrica. Para eso comprueba que el cable de alimentación esté conectado y que el indicador led del panel se encuentre encendido.

### Siempre conectado

En la parte trasera de tus equipos encontrarás una serie de cables conectados, verifica que todos se encuentren perfectamente acoplados.



### Apaga y enciende

Reinicia tus equipos y esto podrá resolver algunas inconsistencias tales como: Saturación en el sistema operativo, duplicidad en la IP y elevación de temperatura.



### Luces indicativas

Nuestros equipos cuentan con un conjunto de luces que indican el estado del servicio.

● Conectado  
● Desconectado



## Ventanas de mantenimiento

Nuestro compromiso es ofrecerles una red estable, confiable y segura, por ello de forma diaria nuestro personal de Ingeniería de Red, se encuentran evaluando las mejores opciones y avances tecnológicos, con ello posicionarnos como su mejor alternativa vanguardista de conexión. En algunas ocasiones es necesario el ejecutar actividades programadas, las cuales pueden provocar alguna afectación momentánea en sus servicios.

Por lo anterior, agradecemos autorizar las actividades notificadas con anticipación o bien indicar el rechazo de la mismas en un tiempo menor a 72 horas previo a la actividad, de lo contrario se tomará por aceptada y se procederá con su ejecución.



**1** Energía eléctrica

**2** Luces indicativas

**3** Puerto LAN (UNI)

**4** Puerto WAN (NNI)

**Raisecom Iscom 2120**

Led indicadores de corriente "PWR Y SYS"  
Puerto 01 conexión LAN (UNI) Puerto 09  
conexión WAN1 (NNI) Puerto 10 conexión  
WAN2 (NNI)


**Raisecom Rax 700**

Led indicadores de corriente "PWR Y SYS"  
Puerto 03 conexión LAN (UNI) Puerto 01  
conexión WAN1 (NNI) Puerto 02 conexión  
WAN2 (NNI)


**IMC media chassis**

Led indicadores de corriente "FDX/COL,SNMP Y FCU"  
Puerto Data para entrega de servicio LAN Puerto  
óptico conexión hacia red Ufinet WAM


**Raisecom Iscom 2600**

Led indicadores de corriente "PWR Y SYS"  
Puerto 01-08 conexión LAN (UNI) Puerto  
09-12 conexión WAN (NNI)


**Raisecom Rax 711**

Led indicadores de corriente "PWR Y SYS"  
Puerto 01-08 conexión LAN (UNI) Puerto  
01 conexión WAN1 (NNI) Puerto 02  
conexión WAN2 (NNI)


**Huawei S5735-L32ST4X-A1**

Led indicadores de corriente "PWR Y SYS"  
Puerto 01-08 conexión LAN (UNI) Puerto  
01 conexión WAN1 (NNI) Puerto 02  
conexión WAN2 (NNI)



## Portal WEB

<https://gestionticketing.ufinet.com/>

## Nuestros canales de atención



## PBX

F. (502) 2317-3333  
F. (503) 2273-6750  
F. (504) 2271-0262  
F. (505) 8966-9317  
F. (506) 4107-0333  
F. (507) 376-0101

F. (51) 01702-7124  
F. (52) 7224-810879  
F. (54) 115-2352900  
F. (56) 228-920150  
F. (57) 5 3860-750  
F. (57) 601 7448 604  
01 800 091 0091 (CO)

## Correo electrónico

[noclatam@ufinet.com](mailto:noclatam@ufinet.com)

## Omnichannel

+502 4660 9680

## Recuerda... el futuro está en nuestro Portal WEB

Como parte de nuestro compromiso con nuestros clientes hemos evolucionado implementado un nuevo canal de comunicación, en donde podrás acceder y gestionar fácilmente todos tus requerimientos de soporte técnico sobre servicios existentes, obteniendo un diagnóstico sobre caídas totales en tiempo récord e interactuando con nuestros ingenieros especializados. Solicita tu usuario a través de la cuenta de [noclatam@ufinet.com](mailto:noclatam@ufinet.com) o por medio de nuestro PBX.

# GUÍA DE ESCALACIÓN

## Nivel

## Información del Contacto

1

**NOC Latam**  
Inmediato

[noclatam@ufinet.com](mailto:noclatam@ufinet.com)

[www.ticketing.ufinet.com](http://www.ticketing.ufinet.com)  
Omnichannel: +502 4660 9680

2

**NOC Latam Supervisor**  
Una hora

[noclatam@ufinet.com](mailto:noclatam@ufinet.com)

+57 312 4569607 +57 312 4569654  
+57 312 4569673 +57 312 4569655

3

**Alejandro Casasola**  
Head of CNOC Latam  
Cuatro horas

[ocasasolac@ufinet.com](mailto:ocasasolac@ufinet.com)

+57 322 8845165

### México



4

**Romeo E. Lopez Diaz**  
Head of Maintenance  
[rlopezd@ufinet.com](mailto:rlopezd@ufinet.com)  
+52 55 7698 6888  
Cinco horas

5

**Fernando Lemus**  
Chief Technology Officer  
[jlemus@ufinet.com](mailto:jlemus@ufinet.com)  
+502 5908 1788  
Seis horas

### Guatemala



4

**Pedro Orellana**  
Head of Maintenance  
[porellana@ufinet.com](mailto:porellana@ufinet.com)  
+502 5908 1617  
Cinco horas

5

**Fernando Lemus**  
Chief Technology Officer  
[jlemus@ufinet.com](mailto:jlemus@ufinet.com)  
+502 5908 1788  
Seis horas

### El Salvador



4

**Rodrigo A. Cadenas**  
Head of Maintenance  
[rcadenas@ufinet.com](mailto:rcadenas@ufinet.com)  
+503 7746 4208  
Cinco horas

5

**Alejandro Fernández**  
Chief Technology Officer  
[afernandezc@ufinet.com](mailto:afernandezc@ufinet.com)  
+503 7859 3012  
Seis horas

### Honduras



4

**Marcelino Canaca**  
Head of Maintenance  
[mcanacab@ufinet.com](mailto:mcanacab@ufinet.com)  
+504 9439-9951  
Cinco horas

5

**Luis A. Hernández**  
Chief Technology Officer  
[lhernandezf@ufinet.com](mailto:lhernandezf@ufinet.com)  
+503 7851 4207  
Seis horas

### Nicaragua



4

**Miguel Vásquez**  
Head of Maintenance  
[mivasquez@ufinet.com](mailto:mivasquez@ufinet.com)  
+505 8966 8320  
Cinco horas

5

**Rigoberto Moreira**  
Chief Technology Officer  
[ramoreirag@ufinet.com](mailto:ramoreirag@ufinet.com)  
+505 8866 9728  
Seis horas

### Costa Rica



4

**Gerson E. Vega**  
Head of Maintenance  
[gvega@ufinet.com](mailto:gvega@ufinet.com)  
+506 8399 7471  
Cinco horas

5

**Edward Sarmiento**  
Chief Technology Officer  
[esarmientos@ufinet.com](mailto:esarmientos@ufinet.com)  
+506 7075 4155  
Seis horas

### Panamá



4

**Alberto Salas**  
Head of Maintenance  
[asalas@ufinet.com](mailto:asalas@ufinet.com)  
+507 6399 4637  
Cinco horas

5

**Luis Manuel Valle**  
Chief Technology Officer  
[lvalle@ufinet.com](mailto:lvalle@ufinet.com)  
+507 6612 9772  
Seis horas

### Colombia



4

**Daianna Diaz S.**  
Head of Maintenance  
[ddiazst@ufinet.com](mailto:ddiazst@ufinet.com)  
+57 310 4345791  
Cinco horas

5

**María Isabel Potes**  
Chief Technology Officer  
[mpotes@ufinet.com](mailto:mpotes@ufinet.com)  
+57 300 2088787  
Seis horas

### Perú



4

**Jorge Lam Wong**  
Head of Maintenance  
[jlamw@ufinet.com](mailto:jlamw@ufinet.com)  
+51 985 855788  
Cinco horas

5

**María Isabel Potes**  
Chief Technology Officer  
[mpotes@ufinet.com](mailto:mpotes@ufinet.com)  
+57 300 2088787  
Seis horas

### Chile



4

**Gabriel Hernandez A.**  
Head of Maintenance  
[gbernandez@ufinet.com](mailto:gbernandez@ufinet.com)  
+56 9 7996 7321  
Cinco horas

5

**Rafael Valderrama**  
Chief Technology Officer  
[rvalderramap@ufinet.com](mailto:rvalderramap@ufinet.com)  
+56 9 4475 7497  
Seis horas

### Argentina



4

**Claudio J. Cipriani**  
Head of Maintenance  
[ccipriani@ufinet.com](mailto:ccipriani@ufinet.com)  
+54 911 3369 0360  
Cinco horas

5

**Rafael Valderrama**  
Chief Technology Officer  
[rvalderramap@ufinet.com](mailto:rvalderramap@ufinet.com)  
+56 9 4475 7497  
Seis horas

### Ecuador



4

**Jimmy G. Veintimilla**  
Head of Maintenance  
[jveintimillae@ufinet.com](mailto:jveintimillae@ufinet.com)  
+593 98 1416 124  
Cinco horas

5

**Alex Avellaneda**  
Chief Technology Officer  
[aavellaneda@ufinet.com](mailto:aavellaneda@ufinet.com)  
+593 95-980-0074  
Seis horas

### Brasil



4

**Cleber Camargo**  
Head of Maintenance  
[cvicente@ufinet.com](mailto:cvicente@ufinet.com)  
+55 19 97405 6571  
Cinco horas

5

**Edgar Portillo**  
Chief Technology Officer  
[eportillo@ufinet.com](mailto:eportillo@ufinet.com)  
+55 11 98864-2232  
Seis horas

### Paraguay



4

**Ricardo R. Del Puerto**  
Head of Maintenance  
[rdelpuerto@ufinet.com](mailto:rdelpuerto@ufinet.com)  
+595 986 207 065  
Cinco horas

5

**Carlos A. Liuzzi**  
Chief Technology Officer  
[cliuzzi@ufinet.com](mailto:cliuzzi@ufinet.com)  
+595 985 900295  
Seis horas

6

**José Fernando Cáceres**  
OYM Manager Latam  
Ocho horas

[jcaceresg@ufinet.com](mailto:jcaceresg@ufinet.com)

+57 311 352 9184

7

**Robinson Gutiérrez**  
CTO Latam  
Diez horas

[rgutierrez@ufinet.com](mailto:rgutierrez@ufinet.com)

+507 6924 7017

# ufinet

En caso de necesitar más información, no dudes en comunicarte a través de nuestros canales de atención oficiales.