

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
Alarmas 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. Alarmas 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 (Caída total, Degradacion, Sin servicio afectado)

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

5. Pruebas realizadas por parte de IFX. (Caída 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 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.

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 Fibras"";
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:	HNHNREDM00003217C
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:	hnspsriobbtm6k8sx01
Puerto / Estado:	xgei-0/0/0/6.2704 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 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: Caída total

Tramos: 873193 - 873192 // FUNZA - 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 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 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 runs, 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..."

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

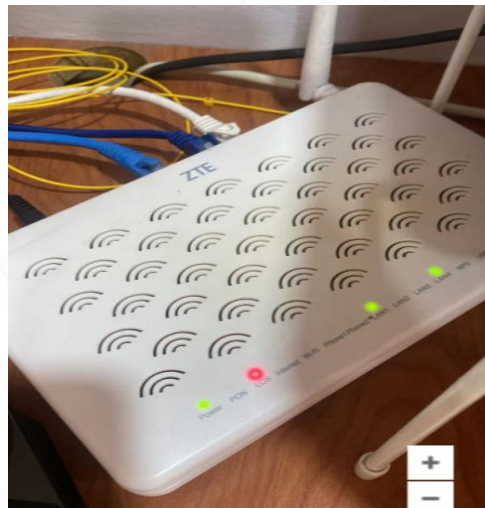
3. Verificar directamente desde Consulta de Servicio en el Autodiagnosticador o desde la barra del menú en la casilla de Información Kuwaiba que el servicio no cuente con información para el código del servicio.

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 no comparta la información necesaria para proceder con la escalación .

<https://ufinetlatam.sharepoint.com/:x:/r/sites/ServiceDeskUfinetCO/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:	HNHNREDM0003217C
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 telefono):	Katy Mendoza 50494381587
Horario de atención:	7:00 AM A 5:00 PM
Datos Técnicos	
Red Complementaria - Red Propia	Red Complementaria -
Nodo:	hngpuriobtm688s01
Puerto / Estado:	xgei-0/0/0/6.2704 Estado UP
VLAN:	2704
Equipo UM:	HNHNREDM0003217C
Descartes realizados (Equipos, energía, etc)?	Descripción de falla y pruebas cliente reporta caída de servicio por ende: 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

HNHNREDM0003217C-Redes y Telecomunicaciones S. de R.L. de C.V.-TT754683-Caída total : Guías	Ata
Caso	Procesar
Resumen	Información
Fecha y hora de la detección	26/10/2023 14:16
Nombre de quien reporta	NOC IFX
E-mail de quien reporta	hngpuriobtm688s01
Telefono de quien reporta	502 2294633
Grupo de notificación	Grupo Incidencia Redes y Telecomunicaciones S...
Alarma para notificaciones	Cancelado
Permitir notificaciones por respuesta	No
Número de ticket interno del 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.-Caída total
 Origen: WebTipo de servicio: Fibra oscura | Red complementaria

*****DATOS TÉCNICOS*****

Problema reportado: Caída total
 Tramos: 427004 | RBS TMP Changuinola
 Detalles: CFO

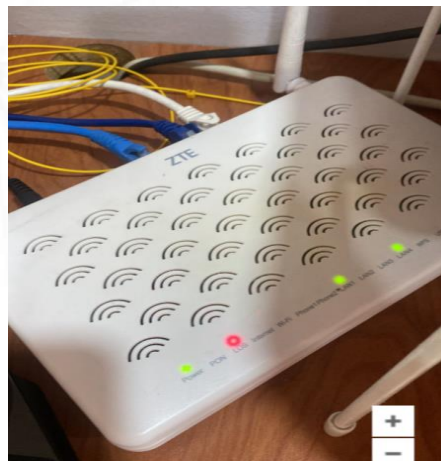
CRPA00200417
 Sitio 427004 (Limón) - RBS TMP Changuinola (Panamá)
 *****ESCALACION*****

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:	HNHNREDM0003217C
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 telefono):	Katy Mendoza 50494381587
Horario de atención:	7:00 AM A 5:00 PM
Datos Técnicos	
Red Complementaria - Red Propia	Red Complementaria -
Nodo:	hngpuriobtm688s01
Puerto / Estado:	xgei-0/0/0/6.2704 Estado UP
VLAN:	2704
Equipo UM:	HNHNREDM0003217C
Descartes realizados (Equipos, energía, etc)?	Descripción de falla y pruebas cliente reporta caída de servicio por ende: 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

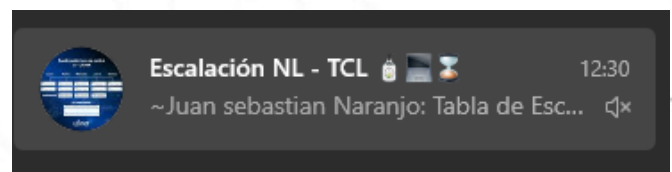
Registro fotográfico equipo conversor



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

Nota: Torre de control latam 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 complementaria.

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

Plantilla

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 :

Plantilla

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 :

Plantilla

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 direccion)	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 direccion)

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 - Gestion 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 telefono)	IFXBACKBONE 576013693024
Datos del nodo: (Nombre y direccion)	Nodo Magnus Chile
Datos de equipo: (Nombre y puerto)	CLSCLMG2JUQFX51x01

E2210_9383 - Central de Incendios	Ing-Red	17/1
CLSCLMG2JUQFX51x01	Ing-Cloud	17/1
sanchlvcs		17/1
SBC8600	Operac CL	17/1
SBC8600	Operac CL	17/1
10.100.14.21	Ing-Red	17/1
SBC8600	Operac CL	17/1
Power Xpert Gateway UPS Card	Operac CL	17/1
SBC8600	Operac CL	17/1
clsclmg2dlx07.ifxcorp.com	Ing-Cloud	17/1
PowerXpert-00-20-85-E9-6D-8F	Operac CL	17/1
SBC8600	Operac CL	17/1
ConnectUPS - UPS 1B1 MG1	Ing-Red	17/1
10.100.14.36	Ing-Red	17/1
PowerXpert-00-20-85-E9-64-DC	Operac CL	17/1
WIB 8000 SNMP Interface	Operac CL	17/1
SBC8600	Operac CL	17/1
10.100.14.23	Ing-Red	17/1
SBC8600	Operac CL	17/1
SBC8600	Operac CL	17/1
10.100.14.20	Ing-Red	17/1
SBC8600	Operac CL	17/1
clsclmg2dlx08.ifxcorp.com	Ing-Cloud	17/1
10.100.14.32	Operac CL	17/1
10.100.14.22	Operac CL	17/1
ConnectUPS Web/SNMP Card	Operac CL	17/1
ConnectUPS Web/SNMP Card	Operac CL	17/1
PowerXpert-00-20-85-E9-0B-7E	Operac CL	17/1
PowerXpert-00-20-85-E8-4B-F7	Operac CL	17/1
sanchlvcs		17/1

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

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

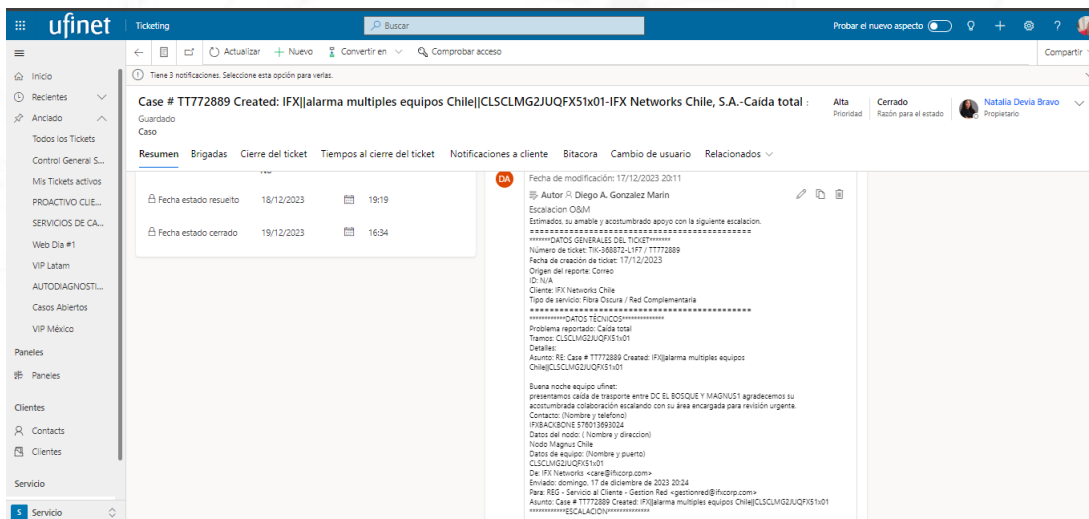
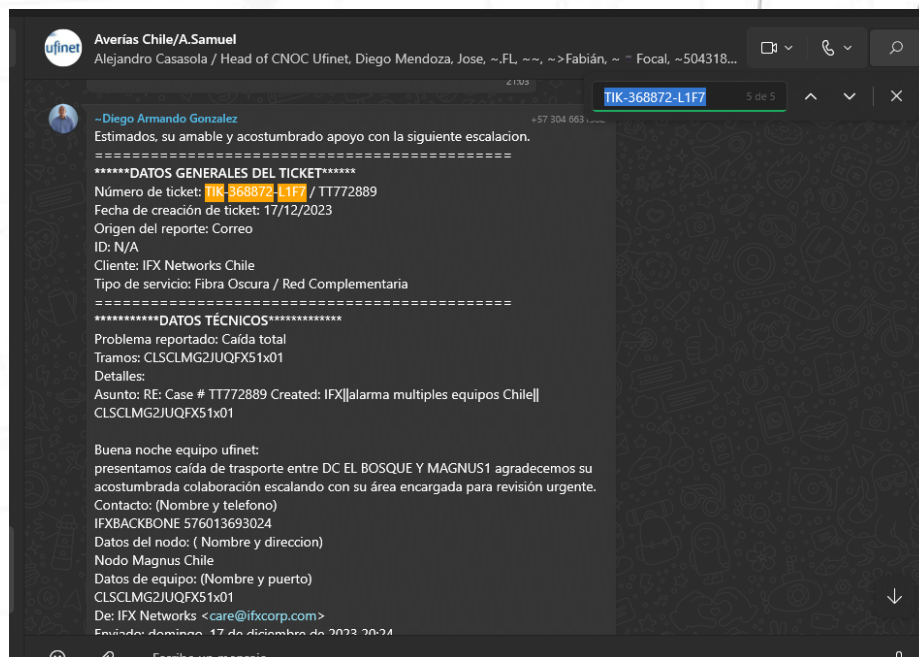
CHILE



Averías Chile/A.Samuel
14:02

~Mauricio Parraguez: Buenas tard...
 🔊 3

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





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 escale 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.




Averías Chile/A.Samuel 14:02
~Mauricio Parraguez: Buenas tard...  3


IFX NETWORKS COLOMBIA SAS




ESCALACIÓN - NL - TCC 18:28
~Henry C. Mosquera V. SD: == =...  99+


IFX Networks Argentina SRL




Avr. Argentina/C.Yaguana. 15:33
~Cristhian Yaguana: Por el momen...  6


IFX NETWORKS PANAMA



Escalación NL - TCL 18:27
~Hernan Peralta: ☹ Se eliminó es...  99+

IFX Networks1-Honduras



Escalación NL - TCL 18:27
~Hernan Peralta: ☹ Se eliminó es...  99+

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