

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



Mantenimiento 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.

Equipos

1 Energía eléctrica



Raisecom Iscom 2120

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

2 Luces indicativas



Raisecom Rax 700

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

3 Puerto LAN (UNI)



IMC media chassis

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

4 Puerto WAN (NNI)



Huawei S5735-L32ST4X-A1

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



Raisecom Iscom 2600

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



Raisecom Rax 711

Led indicativos 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 indicativos 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/>

PBX



F. (502) 2317-3333

F. (51) 01702-7124

F. (503) 2273-6750

F. (52) 7224-810879

F. (504) 2271-0262

F. (54) 115-2352900

F. (505) 8966-9317

F. (56) 228-920150

F. (506) 4107-0333

F. (57) 5 3860-750

F. (507) 376-0101

F. (57) 601 7448 604

01 800 091 0091 (CO)



Correo electrónico

noclatam@ufinet.com



Omnichannel

+502 4660 9680

Nuestros canales de atención

Recuerda... el futuro está en nuestro Portal WEB

Como parte de nuestro compromiso con nuestros clientes hemos evolucionado implementando 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 o por medio de nuestro PBX.

GUÍA DE ESCALACIÓN

Nivel

Información del Contacto

1	NOC Latam Inmediato	noclatam@ufinet.com	www.ticketing.ufinet.com Omnichannel: +502 4660 9680	
2	NOC Latam Supervisor Una hora	noclatam@ufinet.com	+57 312 4569607 +57 312 4569654 +57 312 4569673 +57 312 4569665	
3	Alejandro Casasola Head of CNOCLatam Cuatro horas	ocasasolac@ufinet.com	+57 322 8845165	
México 	4 Romeo E. Lopez Diaz Head of Maintenance rlopezd@ufinet.com +52 55 7698 6888 Cinco horas 5 Fernando Lemus Chief Technology Officer jlemus@ufinet.com +502 5908 1788 Seis horas	4 Pedro Orellana Head of Maintenance porellana@ufinet.com +502 5908 1617 Cinco horas 5 Fernando Lemus Chief Technology Officer jlemus@ufinet.com +502 5908 1788 Seis horas	4 Rodrigo A. Cadenas Head of Maintenance rcadenas@ufinet.com +503 7746 4208 Cinco horas 5 Alejandro Fernández Chief Technology Officer afernandezc@ufinet.com +503 7859 3012 Seis horas	4 Marcelino Canaca Head of Maintenance mcanacab@ufinet.com +504 9439-9951 Cinco horas 5 Luis A. Hernández Chief Technology Officer lfernandezf@ufinet.com +503 7851 4207 Seis horas
Guatemala 				
El Salvador 				
Honduras 				
Nicaragua 	4 Miguel Vásquez Head of Maintenance mivásquez@ufinet.com +505 8966 8320 Cinco horas 5 Rigoberto Moreira Chief Technology Officer ramoreirag@ufinet.com +505 8866 9728 Seis horas	4 Gerson E. Vega Head of Maintenance gvega@ufinet.com +506 8399 7471 Cinco horas 5 Edward Sarmiento Chief Technology Officer esarmientos@ufinet.com +506 7075 4155 Seis horas	4 Alberto Salas Head of Maintenance asalas@ufinet.com +507 6399 4637 Cinco horas 5 Luis Manuel Valle Chief Technology Officer lvalle@ufinet.com +507 6612 9772 Seis horas	4 Daiana Diaz S. Head of Maintenance ddiazst@ufinet.com +57 310 4345791 Cinco horas 5 Maria Isabel Potes Chief Technology Officer mpotes@ufinet.com +57 300 2088787 Seis horas
Costa Rica 				
Panama 				
Colombia 				
Perú 	4 Jorge Lam Wong Head of Maintenance jlamw@ufinet.com +51 985 855788 Cinco horas 5 Maria Isabel Potes Chief Technology Officer mpotes@ufinet.com +57 300 2088787 Seis horas	4 Gabriel Hernandez A. Head of Maintenance ghernandez@ufinet.com +56 9 7996 7321 Cinco horas 5 Rafael Valderrama Chief Technology Officer rvalderramap@ufinet.com +56 9 4475 7497 Seis horas	4 Claudio J. Cipriani Head of Maintenance ccipriani@ufinet.com +54 911 3369 0360 Cinco horas 5 Rafael Valderrama Chief Technology Officer rvalderramap@ufinet.com +56 9 4475 7497 Seis horas	4 Jimmy G. Veintimilla Head of Maintenance jveintimillae@ufinet.com +593 98 1416 124 Cinco horas 5 Alex Avellaneda Chief Technology Officer aavellaneda@ufinet.com +593 95-980-0074 Seis horas
Chile 				
Argentina 				
Ecuador 				
Brasil 	4 Cleber Camargo Head of Maintenance cvciente@ufinet.com +55 19 97405 6571 Cinco horas 5 Edgar Portillo Chief Technology Officer eportillog@ufinet.com +55 11 98864-2232 Seis horas	4 Ricardo R. Del Puerto Head of Maintenance rdepuerto@ufinet.com +595 986 207 065 Cinco horas 5 Carlos A. Liuzzi Chief Technology Officer cliuzzi@ufinet.com +595 985 900295 Seis horas	4 José Fernando Cáceres OYM Manager Latam Ocho horas	4 José Fernando Cáceres OYM Manager Latam Ocho horas
Paraguay 				
7 Robinson Gutiérrez CTO Latam Diez horas		rgutierrez@ufinet.com		+57 311 352 9184 +507 6924 7017

ufinet

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