 Manual Ante fallas en la red

**Índice**

1. Introducción
   1. Objetivo del manual
2. Soluciones fallas de Red
   1. Ruptura en un Switch
   2. Servicios de Servidor
   3. Ruptura de un Router
3. Soluciones fallas de electricidad
   1. Corte de luz en las sucursales o central
   2. Falla en las UPS’s
4. Soluciones a cableado
   1. Ruptura en cables o corte de los mismos
   2. Ruptura de fichas
5. Soluciones a conexiones entre sucursales y central
   1. Router VPN-MPLS fallas o Perdida de servicios VPN-MPLS

Introducción

Se realizo este manual ante fallas de la red, está orientado a las conexiones de redes que se realizaran en las sucursales tanto como en la casa central del banco. Deseamos que el usuario mediante este manual encuentre todos los tipos de soluciones a los errores que le puedan llegar a ocurrir, de ser así acá encontrar la solución a la mayoría de los mismos.

Objetivo del manual

Este manual tiene como objetivo la solución de los errores más comunes que puedan ocurrir en la red y en la sucursal, no solo de manera física, sino que también lógica como lo son los servicios de VPN-MPLS. Se desea dar solución a todos estos errores para que el cliente quede totalmente satisfecho y de no ser así, de haber contratado el servicio premium podrá recibir la visita de un técnico o sino consultar por los chats o telefonía de soporte.

Fallas en la Red

2.1 Ruptura en un switch

En caso de que una ruptura en algún switch se presente lo primero que debemos hacer es utilizar el switch de repuesto que deberíamos tener ya el cual va a ser brindado en las soluciones más avanzadas como la premium, retiramos el que esté provocando falla o tenga una ruptura y colocamos el nuevo switch. Como siguiente paso debemos configurar el switch de la misma manera que estaba el anterior.

2.2 Servicios del servidor

El servidor puede presentar dos tipos de fallas las cuales pueden ser caída de los servicios o una ruptura general del equipo en el cual está siendo soportado el mismo. En caso de que el servidor tenga como error la baja de sus servicios por un corte de luz y que el UPS ya no tenga la suficiente energía para soportarlo se hará utilización del segundo servidor de respaldo que está enlazado con el central por lo que los datos siempre están en contacto actualización. Si se produce la segunda falla debería contactar con la empresa que le vendió el producto (nosotros) y tratar de hacerle un mantenimiento para que el mismo no quede obsoleto y se pueda volver a utiliza y en el peor de los casos comprar un equipo nuevo.

2.3 Ruptura de un Router

Si un router pierde su funcionamiento o el mismo no está realizando las conexiones necesarias que fue para lo que se instaló, utilizar uno de repuesto y llamar al soporte que le indicaran paso a paso como configurarlo para su correcto funcionamiento. En caso de que el mismo no funcione luego de la configuración una visita de mantenimiento será programada.

Fallas de electricidad

3.1 Corte de luz en sucursales o central

Si el banco está sufriendo un corte de luz debe esperar a que el proveedor nacional de electricidad solucione el problema sea cual sea, como alternativa nosotros los proveemos de UPS´s que le van a brindar un tiempo para guardar los datos que están en proceso momentáneo por lo que aconsejamos realizar es dar paso a que estos UPS funcionen y realizar el guardado de datos y finalizar el proceso de carga de datos.

3.2 Fallas en la UPS´s

En caso de tener una falla con alguno de las UPS instalados debe utilizar alguno de los de respaldo proporcionados con anterioridad o como última opción ya que este mismo no funcione de igual manera o no se sepa hacer la instalación llamar al soporte y consultar.

Cableado

4.1 Ruptura en cables o corte de los mismos

Se puede provocar algún tipo de ruptura de los cables a pesar de que los mismo van a estar empaquetados por conductos, si esto ocurre va a ser fácil de visibilizar debido a que algún servicio o en otro caso alguna terminal va a dejar de funcionar, lo único que se puede realizar es llamar al soporte debido a que está capacitado para realizar el cableado. (El usuario puede realizar el cableado bajo su responsabilidad, pero en caso de esto no va a ser propinado de un soporte por parte de la empresa)

4.2 Ruptura de fichas

Si alguna de las fichas que van conectadas a la terminal y proveen internet a las mismas o algún tipo de ficha que tenga como objetivo un slot en el switch se rompe debe asistir el soporte para realizar mantenimiento ya que el usuario no tiene las herramientas necesarias para arreglar estas fichas.

Conexiones entre sucursal y central

5.2 Router VPN-MPLS fallas o Perdida de servicios VPN-MPLS

Si el servicio VPN-MPLS comienza a dar problemas o se cae debe contactar con la empresa que brinda el servicio, la misma es Antel. Nosotros podemos dar como solución momentánea intentar la configuración del router en caso de que el mismo por algún motivo se haya des configurado.