



EMCALI



CHECK LIST INCIDENTES LENTITUD DE EQUIPO Y PROXY

CONTROL DEL DOCUMENTO

Historial de Cambios

Fecha	Versión	Descripción	Autor
17-05-2023	0	Levantamiento inicial check list incidentes por lentitud de equipo y proxy	Harold Castillo Moreno

Revisores

Nombre	Cargo
Edwin Montenegro	Administrador Herramientas de Gestión Mesa de Servicios Comsistelco
Jorge Eduardo Valencia	Coordinador Mesa de Servicios Comsistelco
Irma Moncada	Coordinadora Soporte Operativo Mesa de Servicios Comsistelco
Luz Mery Medina Angel	Supervisora de Ejecución Contractual Emcali-Comsistelco

Aprobador

Nombre	Cargo
Rodrigo Bolaño	Jefe Unidad

TABLA DE CONTENIDO

CONTROL DEL DOCUMENTO	1
1. OBJETIVO	3
2. ESCENARIOS	¡Error! Marcador no definido.
2.1 BASE DE DATOS CAIDA	3
2.2 ERROR CRÍTICO - ALARMA TABLESPACES, ARCHIVOS DE TRANSACCIONES O DE ALMACENAMIENTO	10
2.3 ERRORES RELACIONADOS CON PARAMETROS DE LA B.D.	11
2.4 LENTITUD EN BASE DE DATOS.....	12
2.5 LISTENER CAIDO o SIN CONEXIÓN A BD.	13
2.6 BLOQUEO DE USUARIO DE BD.	18

1. OBJETIVO

Describir detalladamente el proceso el check list a realizar por parte del nivel 1 de la Mesa de Servicios Comsistelco para realizar una validación, análisis y diagnóstico adecuado frente al reporte de incidentes vinculados con lentitud de la máquina y el proxy a la Mesa de Servicios de Comsistelco.

2. ESCENARIOS

A continuación, se describen los escenarios vinculados con incidentes y el check list a tener en cuenta para un adecuado diagnóstico y la recolección de información de valor en caso de solicitar escalamiento a los niveles especializados de soporte (Nivel 2).

2.1 LENTITUD DE EQUIPOS CORPORATIVOS POR INTERMITENCIA DE RED

Si en el diagnóstico se identifica intermitencia en la red del equipo del funcionario, resulta imperativo adicionar la siguiente información en su orden:

- **Dirección IP de origen:** xxxxxxxxxxxx mac xxxxxxxxxxxx
- **Dirección IP destino:** xxxxxxxxxxxx mac xxxxxxxxxxxx

Dirección IP origen:

Se refiere a la MAC y la dirección IP en la cual se realiza el PING sostenido al equipo del funcionario, esta IP corresponde al equipo de Mesa de Servicios Comsistelco donde se esté recibiendo el incidente.

Dirección IP destino:

Corresponde a la MAC y la dirección IP donde se reporta lentitud e intermitencia por parte del usuario.

Este procedimiento tiene como objetivo diagnosticar si la base de datos a la cual apunta la aplicación, esta caída o no.

2.1.1 PARA BASES DE DATOS ORACLE:

1. validar si se le esta presentando un mensaje con el siguiente código de error:

ORA-01034: ORACLE not available

ORA-27101: shared memory realm does not exist

Si alguno de los anteriores mensajes se ha presentado, se debe comunicar de inmediato con el área de soporte de base de datos. De lo contrario pasar al siguiente punto (2).

2. validar si no es problema del servidor donde se encuentra la base de datos realizando un ping:

Ejemplo:

Ping "ip del servidor"

```
orall@emcalisifa2:/orall$ ping 172.18.1.16
PING 172.18.1.16 (172.18.1.16) 56(84) bytes of data.
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=1 ttl=254 time=0.220 ms
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=2 ttl=254 time=0.213 ms
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=3 ttl=254 time=0.230 ms
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=4 ttl=254 time=0.200 ms
^C
--- 172.18.1.16 ping statistics ---
4 packets transmitted, 4 received, 0% packet loss, time 2998ms
rtt min/avg/max/mdev = 0.200/0.215/0.230/0.021 ms
orall@emcalisifa2:/orall$
```

Ó

Ping "nombre del servidor"

```
orall@emcalisifa2:/orall$ ping emcalipdn
PING emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16) 56(84) bytes of data.
64 bytes from emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16): icmp_seq=1 ttl=254 time=0.165 ms
64 bytes from emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16): icmp_seq=2 ttl=254 time=0.177 ms
64 bytes from emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16): icmp_seq=3 ttl=254 time=0.779 ms
^C
--- emcalipdn.emcali.com.co ping statistics ---
3 packets transmitted, 3 received, 0% packet loss, time 1998ms
rtt min/avg/max/mdev = 0.165/0.373/0.779/0.287 ms
orall@emcalisifa2:/orall$
```

Cuando el servidor esta caído, el mensaje que obtendrá con el ping es el siguiente; y con este mensaje se debe pasar el incidente al área de servidores:

```
C:\Users\adr1a>
C:\Users\adr1a>ping 172.18.36.13

Haciendo ping a 172.18.36.13 con 32 bytes de datos:
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
5 Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
5 Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
5
5 Estadísticas de ping para 172.18.36.13:
    Paquetes: enviados = 4, recibidos = 0, perdidos = 4
    (100% perdidos),
C:\Users\adr1a>
```

De lo contrario seguir con el siguiente punto.

3. realizar un tns ping a la instancia de base de datos:

Requisitos:

Se debe tener el cliente Oracle instalado en la maquina desde donde realizaran el comando (tnsping).

El formato sino tiene el tnsname configurado debe realizarlo como lo muestra a imagen:

Tns ping <ip server>:<puerto>/<nombre de la bd>

O

Tns ping <nombre del tnsname>

```
C:\Users\adr1a>
C:\Users\adr1a>tnsping 172.18.1.16:1521/NSCO

TNS Ping Utility for 64-bit Windows: Version 11.2.0.4.0 - Production on 04-SEP-2018 10:17:52

Copyright (c) 1997, 2013, Oracle. All rights reserved.

Archivos de parámetros utilizados:
D:\app\WilsonCastillo\product\11.2.0\dbhome_1\network\admin\sqlnet.ora

Adaptador HOSTNAME utilizado para resolver el alias
Intentando contactar con (DESCRIPTION=(CONNECT_DATA=(SERVICE_NAME=NSCO))(ADDRESS=(PROTOCOL=TCP)(HOST=172.18.1.16)(PORT=1521)))
Realizado correctamente (10 mseg)
```

En el ejemplo que muestra la imagen la respuesta ha sido correcta, sino mostrara el siguiente mensaje:

```
C:\Users\adria>tns ping MDMPROD

TNS Ping Utility for 64-bit Windows: Version 11.2.0.4.0 - Production on 04-SEP-2018 10:27:35

Copyright (c) 1997, 2013, Oracle. All rights reserved.

Archivos de parámetros utilizados:
D:\app\WilsonCastillo\product\11.2.0\dbhome_1\network\admin\sqlnet.ora

Adaptador TNSNAMES utilizado para resolver el alias
Intentando contactar con (DESCRIPTION = (ADDRESS_LIST = (ADDRESS = (PROTOCOL = TCP)(HOST = 172.18.1.13)(Port = 1521))) (
CONNECT_DATA = (SERVER = DEDICATED) (SERVICE_NAME = MDMPROD)))
TNS-12541: TNS: no hay ning-n listener
C:\Users\adria>
```

Si el anterior mensaje llega a ocurrir, se debe pasar el incidente a base de datos.

2.1.2 PARA BASE DE DATOS SQL SERVER:

1. validar si se le esta presenta un mensaje con el siguiente código de error:

Could not open a connection to sqlserver error 53

Si el mensaje de error enviado por el usuario contiene el anterior código, se debe pasar el incidente a soporte de base de datos. De lo contrario seguir validando el servidor con el segundo punto.

4. validar si no es problema del servidor donde se encuentra la base de datos realizando un ping:

Ejemplo:

Ping "ip del servidor"

```
orall@emcalisifa2:/orall$ ping 172.18.1.16
PING 172.18.1.16 (172.18.1.16) 56(84) bytes of data.
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=1 ttl=254 time=0.220 ms
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=2 ttl=254 time=0.213 ms
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=3 ttl=254 time=0.230 ms
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=4 ttl=254 time=0.200 ms
^C
--- 172.18.1.16 ping statistics ---
4 packets transmitted, 4 received, 0% packet loss, time 2998ms
rtt min/avg/max/mdev = 0.200/0.215/0.230/0.021 ms
orall@emcalisifa2:/orall$
```

Ó

Ping "nombre del servidor"

```
orall@emcalisifa2:/orall$ ping emcalipdn
PING emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16) 56(84) bytes of data.
64 bytes from emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16): icmp_seq=1 ttl=254 time=0.165 ms
64 bytes from emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16): icmp_seq=2 ttl=254 time=0.177 ms
64 bytes from emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16): icmp_seq=3 ttl=254 time=0.779 ms
^C
--- emcalipdn.emcali.com.co ping statistics ---
3 packets transmitted, 3 received, 0% packet loss, time 1998ms
rtt min/avg/max/mdev = 0.165/0.373/0.779/0.287 ms
orall@emcalisifa2:/orall$
```

Cuando el servidor esta caído, el mensaje que obtendrá con el ping es el siguiente; y con este mensaje se debe pasar el incidente al área de servidores:

```
C:\Users\adr1a>
C:\Users\adr1a>ping 172.18.36.13

Haciendo ping a 172.18.36.13 con 32 bytes de datos:
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.

Estadísticas de ping para 172.18.36.13:
    Paquetes: enviados = 4, recibidos = 0, perdidos = 4
        (100% perdidos),

C:\Users\adr1a>
```

Si ninguno de los anteriores puntos se presenta validar otras capas de modelo OSI.

2.1.3 PARA BASES DE DATOS POSTGRES:

1. validar si se le esta presenta un mensaje con el siguiente código de error:

02000 no_data
08000 connection_exception
08003 connection_does_not_exist
08006 connection_failure

Si el mensaje de error enviado por el usuario contiene cualquier de los anteriores códigos de error, se debe pasar el incidente a soporte de base de datos. De lo contrario seguir validando el servidor con el segundo punto.

2. validar si no es problema del servidor donde se encuentra la base de datos realizando un ping:
Ejemplo:

Ping "ip del servidor"


```

orall@emcalisifa2:/orall$ ping 172.18.1.16
PING 172.18.1.16 (172.18.1.16) 56(84) bytes of data.
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=1 ttl=254 time=0.220 ms
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=2 ttl=254 time=0.213 ms
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=3 ttl=254 time=0.230 ms
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=4 ttl=254 time=0.200 ms
^C
--- 172.18.1.16 ping statistics ---
4 packets transmitted, 4 received, 0% packet loss, time 2998ms
rtt min/avg/max/mdev = 0.200/0.215/0.230/0.021 ms
orall@emcalisifa2:/orall$

```

Ó

Ping “nombre del servidor”

```

orall@emcalisifa2:/orall$ ping emcalipdn
PING emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16) 56(84) bytes of data.
64 bytes from emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16): icmp_seq=1 ttl=254 time=0.165 ms
64 bytes from emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16): icmp_seq=2 ttl=254 time=0.177 ms
64 bytes from emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16): icmp_seq=3 ttl=254 time=0.779 ms
^C
--- emcalipdn.emcali.com.co ping statistics ---
3 packets transmitted, 3 received, 0% packet loss, time 1998ms
rtt min/avg/max/mdev = 0.165/0.373/0.779/0.287 ms
orall@emcalisifa2:/orall$

```

Cuando el servidor esta caído, el mensaje que obtendrá con el ping es el siguiente; y con este mensaje se debe pasar el incidente al área de servidores:

```

C:\Users\adr1a>
C:\Users\adr1a>ping 172.18.36.13
Haciendo ping a 172.18.36.13 con 32 bytes de datos:
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
Estadísticas de ping para 172.18.36.13:
    Paquetes: enviados = 4, recibidos = 0, perdidos = 4
    (100% perdidos),
C:\Users\adr1a>

```

Si ninguno de los anteriores puntos se presenta validar otras capas del modelo OSI.

2.1.4 PARA BASE DE DATOS MYSQL:

1. validar si se le esta presenta un mensaje con el siguiente código de error:

Error: 2000 Message: Unknown MySQL error

Error: 2001 Message: Can't create UNIX socket (%d)

Error: 2002 Message: Can't connect to local MySQL server through socket '%s' (%d)

Error: 2006 Message: MySQL server has gone away

Error: 2003 Message: Can't connect to MySQL server on '%s' (%d)

Error: 2005 Message: Unknown MySQL server host '%s' (%d)

Si el mensaje de error enviado por el usuario contiene cualquier de los anteriores códigos de error, se debe pasar el incidente a soporte de base de datos; De lo contrario seguir validando el servidor con el segundo punto.

2. validar si no es problema del servidor donde se encuentra la base de datos realizando un ping:

Ejemplo:

Ping "ip del servidor"

```
orall@emcalisifa2:/orall$ ping 172.18.1.16
PING 172.18.1.16 (172.18.1.16) 56(84) bytes of data.
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=1 ttl=254 time=0.220 ms
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=2 ttl=254 time=0.213 ms
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=3 ttl=254 time=0.230 ms
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=4 ttl=254 time=0.200 ms
^C
--- 172.18.1.16 ping statistics ---
4 packets transmitted, 4 received, 0% packet loss, time 2998ms
rtt min/avg/max/mdev = 0.200/0.215/0.230/0.021 ms
orall@emcalisifa2:/orall$
```

Ó

Ping "nombre del servidor"

```
orall@emcalisifa2:/orall$ ping emcalipdn
PING emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16) 56(84) bytes of data.
64 bytes from emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16): icmp_seq=1 ttl=254 time=0.165 ms
64 bytes from emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16): icmp_seq=2 ttl=254 time=0.177 ms
64 bytes from emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16): icmp_seq=3 ttl=254 time=0.779 ms
^C
--- emcalipdn.emcali.com.co ping statistics ---
3 packets transmitted, 3 received, 0% packet loss, time 1998ms
rtt min/avg/max/mdev = 0.165/0.373/0.779/0.287 ms
orall@emcalisifa2:/orall$
```

Cuando el servidor esta caído, el mensaje que obtendrá con el ping es el siguiente; y con este mensaje se debe pasar el incidente al área de servidores:

```
C:\Users\adr1a>
C:\Users\adr1a>ping 172.18.36.13

Haciendo ping a 172.18.36.13 con 32 bytes de datos:
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
5 Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
5 Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
5
5 Estadísticas de ping para 172.18.36.13:
    Paquetes: enviados = 4, recibidos = 0, perdidos = 4
    (100% perdidos),
C:\Users\adr1a>
```

Si ninguno de los anteriores puntos se presenta validar otras capas del modelo OSI.

2.2 ERROR CRÍTICO - ALARMA TABLESPACES, ARCHIVOS DE TRANSACCIONES O DE ALMACENAMIENTO

Estos procedimientos tienen como objetivo diagnosticar si la base de datos a la cual apunta la aplicación, tiene inconvenientes o no:

2.2.1 PARA BASE DE DATOS ORACLE:

1. validar si se está presenta un mensaje con el siguiente código de error:

ORA-1652: unable to extend temp segment by 128 in tablespace TEMP

ORA-30036: unable to extend segment by string in undo tablespace <tablespace name>

ORA-01653: unable to extend table string. string by string in tablespace <tablespace name>

Si se presentan los anteriores códigos de error, pasar el incidente de inmediato al área de base de datos.

2.2.2 PARA BASE DE DATOS SQL SERVER:

1. validar si se está presenta un mensaje con el siguiente código de error:

the transaction log become full error 9002

transaction log database tempdb is full error 9102

Si se presentan los anteriores códigos de error, pasar el incidente de inmediato al área de base de datos.

2.2.3 PARA BASE DE DATOS POSTGRES:

1. validar si se está presenta un mensaje con el siguiente código de error:

53000 insufficient_resources
53200 out_of_memory
53300 too_many_connections

Si se presentan los anteriores códigos de error, pasar el incidente de inmediato al área de base de datos.

2.2.4 PARA BASE DE DATOS MYSQL:

1. validar si se está presenta un mensaje con el siguiente código de error:

Error: 2004 Message: Can't create TCP/IP socket (%d)
Error: 2001 Message: Can't create UNIX socket (%d)

Si se presentan los anteriores códigos de error, pasar el incidente de inmediato al área de base de datos.

2.3 ERRORES RELACIONADOS CON PARAMETROS DE LA B.D.

Estos procedimientos tienen como objetivo diagnosticar si la base de datos a la cual apunta la aplicación, tiene inconvenientes de parámetros o no:

2.3.1 PARA BASE DE DATOS ORACLE:

En esta actividad los parámetros de la base de datos Oracle son parametrizados de acuerdo con los requerimientos de aplicación; por lo cual habrá una comunicación directa con el área de aplicación.

2.3.2 PARA BASE DE DATOS SQL SERVER:

En esta actividad los parámetros de la base de datos Oracle son parametrizados de acuerdo con los requerimientos de aplicación; por lo cual habrá una comunicación directa con el área de aplicación.

2.3.3 PARA BASE DE DATOS POSTGRES:

2. validar si se está presenta un mensaje con el siguiente código de error:

53400 configuration_limit_exceeded
55P03 lock_not_available
57000 operator_intervention

Si se presentan los anteriores códigos de error, pasar el incidente de inmediato al área de base de datos.

2.4 LENTITUD EN BASE DE DATOS.

Estos procedimientos tienen como objetivo diagnosticar si la base de datos a la cual apunta la aplicación, tiene inconvenientes de lentitud o no:

2.4.1 PARA BASE DE DATOS ORACLE:

El diagnóstico realizado por los analistas Front debe ser escalado a los analistas de primer nivel y que sean estos quienes escalen al segundo nivel especializados.

Los casos deben venir con el diagnóstico que hayan realizado los analistas Premium

- Puede tomar traza para los que son .net con Control + shift + T
- Tomar traza de sección con statement to trace para los que son form's
- Diagnóstico de los analistas de primer nivel
- En el diagnostico también indicar el usuario de aplicación o de base de datos, el modulo o programa
- Revisar si el caso es por ejecutores para OSF

- Seleccionar el CI dependiendo del diagnóstico de los analistas Premium
- Los analistas Premium informar al área de soporte de base de datos.

2.4.2 PARA BASE DE DATOS SQL SERVER:

El diagnóstico realizado por los analistas Front debe ser escalado a los analistas de primer nivel y que sean estos quienes escalen al segundo nivel especializados.

Los casos deben venir con el diagnóstico que hayan realizado los analistas Premium

2.4.3 PARA BASE DE DATOS POSTGRES:

El diagnóstico realizado por los analistas Front debe ser escalado a los analistas de primer nivel y que sean estos quienes escalen al segundo nivel especializados.

Los casos deben venir con el diagnóstico que hayan realizado los analistas Premium

2.4.4 PARA BASE DE DATOS MYSQL:

El diagnóstico realizado por los analistas Front debe ser escalado a los analistas de primer nivel y que sean estos quienes escalen al segundo nivel especializados.

Los casos deben venir con el diagnóstico que hayan realizado los analistas Premium

2.5 LISTENER CAIDO o SIN CONEXIÓN A BD.

Estos procedimientos tienen como objetivo diagnosticar si la base de datos a la cual apunta la aplicación, tiene inconvenientes de conexión o no:

2.5.1 PARA BASE DE DATOS ORACLE:

1. Si el usuario final reporta el siguiente mensaje de error:

ORA-12541: TNS no listener

Reportar al área de soporte de base datos, de lo contrario realizar un test de conexión a servidores:

2. validar si no es problema del servidor donde se encuentra la base de datos realizando un ping:

Ejemplo:

Ping "ip del servidor"

```
orall@emcalisifa2:/orall$ ping 172.18.1.16
PING 172.18.1.16 (172.18.1.16) 56(84) bytes of data.
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=1 ttl=254 time=0.220 ms
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=2 ttl=254 time=0.213 ms
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=3 ttl=254 time=0.230 ms
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=4 ttl=254 time=0.200 ms
^C
--- 172.18.1.16 ping statistics ---
4 packets transmitted, 4 received, 0% packet loss, time 2998ms
rtt min/avg/max/mdev = 0.200/0.215/0.230/0.021 ms
orall@emcalisifa2:/orall$
```

Ó

Ping “nombre del servidor”

```
orall@emcalisifa2:/orall$ ping emcalipdn
PING emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16) 56(84) bytes of data.
64 bytes from emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16): icmp_seq=1 ttl=254 time=0.165 ms
64 bytes from emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16): icmp_seq=2 ttl=254 time=0.177 ms
64 bytes from emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16): icmp_seq=3 ttl=254 time=0.779 ms
^C
--- emcalipdn.emcali.com.co ping statistics ---
3 packets transmitted, 3 received, 0% packet loss, time 1998ms
rtt min/avg/max/mdev = 0.165/0.373/0.779/0.287 ms
orall@emcalisifa2:/orall$
```

Cuando el servidor esta caído, el mensaje que obtendrá con el ping es el siguiente; y con este mensaje se debe pasar el incidente al área de servidores:

```
C:\Users\adr1a>
C:\Users\adr1a>ping 172.18.36.13
Haciendo ping a 172.18.36.13 con 32 bytes de datos:
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
Estadísticas de ping para 172.18.36.13:
    Paquetes: enviados = 4, recibidos = 0, perdidos = 4
    (100% perdidos),
C:\Users\adr1a>
```

Si ninguno de los anteriores puntos se presenta validar otras capas del modelo OSI.

2.5.2 PARA BASE DE DATOS SQL SERVER:

1. Si el usuario final reporta el siguiente mensaje de error:

Could not open a connection to sqlserver error 53

Reportar al área de soporte de base datos, de lo contrario realizar un test de conexión a servidores:

2. validar si no es problema del servidor donde se encuentra la base de datos realizando un ping:

Ejemplo:

Ping "ip del servidor"

```
orall@emcalisifa2:/orall$ ping 172.18.1.16
PING 172.18.1.16 (172.18.1.16) 56(84) bytes of data.
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=1 ttl=254 time=0.220 ms
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=2 ttl=254 time=0.213 ms
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=3 ttl=254 time=0.230 ms
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=4 ttl=254 time=0.200 ms
^C
--- 172.18.1.16 ping statistics ---
4 packets transmitted, 4 received, 0% packet loss, time 2998ms
rtt min/avg/max/mdev = 0.200/0.215/0.230/0.021 ms
orall@emcalisifa2:/orall$
```

Ó

Ping "nombre del servidor"

```
orall@emcalisifa2:/orall$ ping emcalipdn
PING emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16) 56(84) bytes of data.
64 bytes from emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16): icmp_seq=1 ttl=254 time=0.165 ms
64 bytes from emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16): icmp_seq=2 ttl=254 time=0.177 ms
64 bytes from emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16): icmp_seq=3 ttl=254 time=0.779 ms
^C
--- emcalipdn.emcali.com.co ping statistics ---
3 packets transmitted, 3 received, 0% packet loss, time 1998ms
rtt min/avg/max/mdev = 0.165/0.373/0.779/0.287 ms
orall@emcalisifa2:/orall$
```

Cuando el servidor esta caído, el mensaje que obtendrá con el ping es el siguiente; y con este mensaje se debe pasar el incidente al área de servidores:

```
C:\Users\adr1a>
C:\Users\adr1a>ping 172.18.36.13
Haciendo ping a 172.18.36.13 con 32 bytes de datos:
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
Estadísticas de ping para 172.18.36.13:
    Paquetes: enviados = 4, recibidos = 0, perdidos = 4
    (100% perdidos),
C:\Users\adr1a>
```

Si ninguno de los anteriores puntos se presenta validar otras capas del modelo OSI.

2.5.3 PARA BASE DE DATOS POSTGRES:

1. Si el usuario final reporta el siguiente mensaje de error:

57014 query_canceled
57P01 admin_shutdown
57P02 crash_shutdown
57P03 cannot_connect_now
57P04 database_dropped

Reportar al área de soporte de base datos, de lo contrario realizar un test de conexión a servidores:

2. validar si no es problema del servidor donde se encuentra la base de datos realizando un ping:

Ejemplo:

Ping "ip del servidor"

```
orall@emcalisifa2:/orall$ ping 172.18.1.16
PING 172.18.1.16 (172.18.1.16) 56(84) bytes of data.
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=1 ttl=254 time=0.220 ms
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=2 ttl=254 time=0.213 ms
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=3 ttl=254 time=0.230 ms
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=4 ttl=254 time=0.200 ms
^C
--- 172.18.1.16 ping statistics ---
4 packets transmitted, 4 received, 0% packet loss, time 2998ms
rtt min/avg/max/mdev = 0.200/0.215/0.230/0.021 ms
orall@emcalisifa2:/orall$
```

Ó

Ping "nombre del servidor"

```
orall@emcalisifa2:/orall$ ping emcalipdn
PING emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16) 56(84) bytes of data.
64 bytes from emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16): icmp_seq=1 ttl=254 time=0.165 ms
64 bytes from emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16): icmp_seq=2 ttl=254 time=0.177 ms
64 bytes from emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16): icmp_seq=3 ttl=254 time=0.779 ms
^C
--- emcalipdn.emcali.com.co ping statistics ---
3 packets transmitted, 3 received, 0% packet loss, time 1998ms
rtt min/avg/max/mdev = 0.165/0.373/0.779/0.287 ms
orall@emcalisifa2:/orall$
```

Cuando el servidor esta caído, el mensaje que obtendrá con el ping es el siguiente; y con este mensaje se debe pasar el incidente al área de servidores:

```
C:\Users\adr1a>
C:\Users\adr1a>ping 172.18.36.13

Haciendo ping a 172.18.36.13 con 32 bytes de datos:
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
5 Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
5 Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
5
5 Estadísticas de ping para 172.18.36.13:
    Paquetes: enviados = 4, recibidos = 0, perdidos = 4
    (100% perdidos),
C:\Users\adr1a>
```

Si ninguno de los anteriores puntos se presenta validar otras capas del modelo OSI.

2.5.4 PARA BASE DE DATOS MYSQL:

1. Si el usuario final reporta el siguiente mensaje de error:

Error: 2008 Message: MySQL client ran out of memory

Error: 2011 Message: %s via TCP/IP

Error: 2013 Message: Lost connection to MySQL server during query

Reportar al área de soporte de base datos, de lo contrario realizar un test de conexión a servidores:

2. validar si no es problema del servidor donde se encuentra la base de datos realizando un ping:

Ejemplo:

Ping "ip del servidor"

```
orall@emcalisifa2:/orall$ ping 172.18.1.16
PING 172.18.1.16 (172.18.1.16) 56(84) bytes of data.
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=1 ttl=254 time=0.220 ms
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=2 ttl=254 time=0.213 ms
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=3 ttl=254 time=0.230 ms
64 bytes from 172.18.1.16: icmp_seq=4 ttl=254 time=0.200 ms
^C
--- 172.18.1.16 ping statistics ---
4 packets transmitted, 4 received, 0% packet loss, time 2998ms
rtt min/avg/max/mdev = 0.200/0.215/0.230/0.021 ms
orall@emcalisifa2:/orall$
```

Ó

Ping "nombre del servidor"

```
orall@emcalisifa2:/orall$ ping emcalipdn
PING emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16) 56(84) bytes of data.
64 bytes from emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16): icmp_seq=1 ttl=254 time=0.165 ms
64 bytes from emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16): icmp_seq=2 ttl=254 time=0.177 ms
64 bytes from emcalipdn.emcali.com.co (172.18.1.16): icmp_seq=3 ttl=254 time=0.779 ms
^C
--- emcalipdn.emcali.com.co ping statistics ---
3 packets transmitted, 3 received, 0% packet loss, time 1998ms
rtt min/avg/max/mdev = 0.165/0.373/0.779/0.287 ms
orall@emcalisifa2:/orall$
```

Cuando el servidor esta caído, el mensaje que obtendrá con el ping es el siguiente; y con este mensaje se debe pasar el incidente al área de servidores:

```
C:\Users\adr1a>
C:\Users\adr1a>ping 172.18.36.13

Haciendo ping a 172.18.36.13 con 32 bytes de datos:
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
5 Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
5 Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
5
5
5 Estadísticas de ping para 172.18.36.13:
    Paquetes: enviados = 4, recibidos = 0, perdidos = 4
    (100% perdidos),
C:\Users\adr1a>
```

Si ninguno de los anteriores puntos se presenta validar otras capas del modelo OSI.

2.6 BLOQUEO DE USUARIO DE BD.

Estos procedimientos tienen como objetivo diagnosticar si el usuario tiene bloqueo en el usuario de base de datos:

2.6.1 PARA BASE DE DATOS ORACLE:

- a. Cuando el usuario presenta un bloqueo a nivel de base de datos, el sistema arrojará el siguiente código de error:

ORA-28000: the account is locked.

ORA-28001: The password has expired.

ORA-28002: the password will expire within 7 days.

Con los anteriores códigos, se debe reportar al área de base de datos; de lo contrario se debe validar otras capas del modelo OSI.

2.6.2 PARA BASE DE DATOS SQL SERVER:

- a. Cuando el usuario presenta un bloqueo a nivel de base de datos, el sistema arrojará el siguiente código de error:

Can not open user default database login failed error 4064

Con los anteriores códigos, se debe reportar al área de base de datos; de lo contrario se debe validar otras capas del modelo OSI.

2.6.3 PARA BASE DE DATOS POSTGRES:

En esta actividad si el usuario final reporta este tipo de incidente, informar al área de soporte de base de datos.

2.6.4 PARA BASE DE DATOS MYSQL:

En esta actividad si el usuario final reporta este tipo de incidente, informar al área de soporte de base de datos.