



Informe Técnico | RFO

Estimado Cliente,

A continuación le hacemos llegar el informe técnico solicitado.

Cliente: NAP LA PLATA

Número evento: 277200

Tipo de problema: Evento Masivo de la Red

Fecha y hora inicio del evento: 1/4/2020 10:20 hs.

Fecha y hora del fin del evento: 1/4/2020 19:00 hs.

Descripción del problema:

El día 1 de abril de 2020 aproximadamente a las 10:20hs nuestro NOC (Network Operation Center) verificó a través de la herramienta de monitoreo una inestabilidad general sobre la red Metroethernet. Dicho suceso provocó baja performance y disminución de tráfico L2, L3 y flapeos sobre los servicios que tributan sobre la misma.

Análisis y Desarrollo Técnico del Evento:

En una primera instancia, se procedió a iniciar el troubleshooting correspondiente con el objetivo de identificar y aislar la falla.

A las 11:00hs se solicita la intervención del segundo nivel de escalamiento interno quien continúa con las tareas de diagnóstico.

A las 11.30hs se identifica el origen de la contingencia en un equipo de Core Cisco.

Teniendo en cuenta esto -siendo las 12:30hs- se incorpora a las tareas nuestro tercer nivel de escalamiento nuestro partner local y del TAC del vendor Cisco. Este realizó un diagnóstico más complejo y exhaustivo.

Luego de infructuosas tareas que tuvieron como objetivo estabilizar el funcionamiento de la red se realizó un workaround para aislar la falla y poder obtener un RCA (Root Cause Analysis) mitigando la afectación a las 17:00hs.

A las 19:00hs, y luego de solventar el comportamiento anormal que se presentó sobre el equipo de Core, se normalizó el funcionamiento de la totalidad de la Red Metroethernet y de los servicios de clientes que por ellos tributan.

Posteriormente se fue verificando individualmente con clientes afectados hasta las 21:30 que se pudo constatar que todos tuvieran acceso a la red.

Nos encontramos confeccionando un plan de modificaciones junto con el partner y el vendor para colocar protecciones que eviten la propagación de estos comportamientos al equipos adyacentes de la red y así dejar acotada la falla.

Estimado NAP LA PLATA,

Somos conscientes de que, especialmente en este momento, la conectividad es fundamental y por eso queremos pedirles nuestras más sinceras disculpas.

La misión de Metrotel es brindar un servicio de alta calidad que cumpla con las expectativas de todos aquellos que nos elijen.

Agradecemos su comprensión y estamos a disposición por cualquier reunión que usted desee tener, en el momento que lo necesiten.

Desde ya muchas gracias,

El equipo de Metrotel