CÁMARA ARGENTINA DE Internet

IXP Santa Fe
ASN 52359

Diagrama de escalamiento IXP CABASE

Nivel 1: Herramientas de Diagnostico por parte del Socio

Looking Glass:
http://looking.cabase.org.ar
Verificar la correcta publicación de los prefijos al IXP regional.

Smokeping:
http://200.14.74.244/smokeping/smokeping.cgi
Verificar el estado de la conectividad y la latencia del enlace.

Observium:
http://monitoreo.cabase.org.ar
Verificar los niveles de tráfico del puerto del miembro y los totales del IXP regional (pedir usuario al NOC de CABASE).

Verificar Última Milla:
Verificar que la IP del Router Server del IXP sea alcanzable. De no ser correcto contactar con su transporte

Una vez realizado el diagnóstico, si no logra resolverlo el SOCIO debe ponerse en contacto con:

Nivel 2: Atención al Socio

Coordinador técnico: José Luis Gaspoz
e-mail: gaspozj@is.com.ar
Teléfono: 0342-4566163 / 15 500-8523

Coordinador alterno: Alejandro López
e-mail: alelopez@unl.edu.ar
Teléfono: 0342-4554245-Nextel 606*4941

En caso de verificar una incidencia y requerir asistencia debe comunicarse al NOC CABASE anexando todas las pruebas realizadas y especificando todos los datos del miembro

Nivel 3: NOC Ruteo Central-CABASE

NOC Ruteo Central
e-mail: noc@cabase.org.ar
Teléfono: +541152637456

Para Generar un ticket
e-mail: soporte@cabase.org.ar

Emergencia fuera de horario: 011 15 6913 2186
Se entiende como Emergencia:
1) La indisponibilidad total de un IXP regional.
2) La indisponibilidad parcial o total de RCN.
Cualquier incidencia de afectación particular a un miembro se resuelve en el horario habitual del NOC.

De no tener respuesta transcurrido 30 minutos se procede a escalar al Supervisor

Nivel 4: Supervisor del NOC

Hernán Moguilevsky
e-mail: noc.hernan@cabase.org.ar
Teléfono: + 54 11 5263-7456 / 15 5844-3432

Pasada 1 hora sin resolución. Escalar a Ingeniería

Nivel 5: Ingeniería

Andrés Pugawko
e-mail: andres@cabase.org.ar
Teléfono: + 54 11 5263-7456 / 15 6915-7866

En caso de persistir el evento y no tener una evaluación ni tiempo de resolución en el lapso de 4 horas, se escala al Gerente de Operaciones.

Nivel 6: Gerente de operaciones

Walter Tourn
e-mail: wtourn@cabase.org.ar
Teléfono: + 54 11 5263-7456 / 15 6806-5138