



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://200.0.17.8/smokeping/smokeping.cgi>
Verificar el estado de la conectividad y la latencia del enlace.

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

Verificar   ltima 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: Servicios y Telecomunicaciones
 e-mail: ctbuenosaires@cabase.org.ar
 Teléfono: 54 11 4138-1800 /15 6154-4700

Coordinador alternativo: Adm. Téc.
 e-mail: noc@cabase.org.ar
 Teléfono: 5411 5263-7456 / 5411 15 6913-2186

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
 Horario atención NOC
Lun - vie de 9:00hs a 19:00hs

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

Martín Rodríguez
 e-mail: martin@cabase.org.ar
 Teléfono: + 54 11 2898-4585

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