



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://200.14.75.244/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: Santiago Trucco
 e-mail: ctcordoba@cabase.org.ar
 Teléfono: 351-3675710

 Coordinador alterno: Juan Carlos Marquez
 e-mail: ctcordoba@cabase.org.ar
 Teléfono: 3525641317



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
 El NOC funciona 7 x 24




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

 Eduardo Rivero
 e-mail: noc.eduardo@cabase.org.ar
 Teléfono: +54 9 11 28984585



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

