



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://200.115.80.244/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: Carlos Suarez
 e-mail: carlosmasuarez@gmail.com
 Teléfono: 02364 15 664720

Coordinador alternativo: Javier Charne
 e-mail: javier@unnoba.edu.ar
 Teléfono: 02364 15 648047



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