

Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: ITR 7.5 DRT 02	Página : 1 de 4
Fecha de emisión: 21/01/2004	Fecha de Rev.: 16/03/2010 Núm. de Rev.: 7
Elaboró: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobado por: Coordinador General	

INSTRUCCIÓN PARA LAS FALLAS EN LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE VIDEOCONFERENCIAS

1.0 Propósito y Alcance.

1.1. Propósito

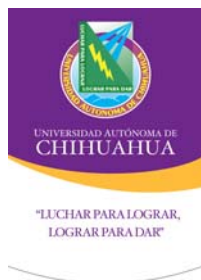
Estandarizar el mecanismo para la resolución de fallas durante la prestación de un servicio del área de videoconferencias.

1.2. Alcance

Se aplica a todas las sesiones que se lleven a cabo por el área de Videoconferencias de la Coordinación General de Tecnologías de Información.

2.0 Definiciones y Terminologías.

GK (Gatekeeper)	Función de la unidad multipunto que permite a los equipos Polycom y Aethra registrarse dentro de una lista que permite identificar a cada equipo conectado.
MCU (Multi Conference Unit)	Unidad Multipunto.
IMUX	Accesorio incluido dentro de los equipos de videoconferencia Polycom View Station 512 que permite conectar hasta 4 líneas de ISDN o RDSI.
CAS	Centro de Atención de Servicios, dependencia del proveedor de servicios de líneas digitales (TELMEX) el número de atención es el (614) 442- 37-00.
H.320 RDSI	Servicios Integrales de Redes Digitales: Son parecidas a las líneas telefónicas con la diferencia que manejan un mayor voltaje. La señal a través de estas líneas viajan a través de dos canales, uno canal es para el video y el otro canal es para el audio. Maneja un ancho de banda de 128 Kbps.
H.323 IP	Protocolo de internet: Este proceso es usado como estándar en las diferentes redes de datos.
Sesión	Es un evento que sirve para reunir un número de dos o más personas para un propósito en común, delimitado por una fecha y una hora de inicio para la misma, así como una hora de término.
DAU	Departamento de Atención a Usuarios, departamento que pertenece a la Coordinación General de Tecnologías de Información (CGTI) encargada de dar de alta las solicitudes de diferentes servicios o fallas.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: ITR 7.5 DRT 02	Página : 2 de 4
Fecha de emisión: 21/01/2004	Fecha de Rev.: 16/03/2010 Núm. de Rev.: 7
Elaboró: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobado por: Coordinador General	

INSTRUCCIÓN PARA LAS FALLAS EN LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE VIDEOCONFERENCIAS

DGTVE	Dirección General de Televisión Educativa, es la encargada de desarrollar el proyecto de audiovisual educativo de la SEP en todos sus fases: producción, Transmisión (Red EDUSAT), acopio y preservación del acervo, operación y mantenimiento de la Red EDUSAT, capacitación, investigación y evaluación.
EDUSAT	Educación Satelital, es una red implementada por la Secretaria de Educación Pública, con el propósito de transmitir a través de satélite y en diferentes canales, programación variada con fines educativos. Estos programas van orientados a niveles de secundaria, preparatoria, nivel superior y maestría.
Videoconferencia	Este servicio permite la comunicación entre dos o más salas de videoconferencias dentro de la red de la UACH, así como la comunicación con las salas fuera de la UACH que cuenten con un enlace de Internet II o líneas RDSI.
Teleconferencia	Este servicio permite la recepción de una señal de audio y video transmitida a través de Internet o de la red EDUSAT de la DGTVE.
Reproducción de Video	Este servicio permite la proyección de un video en formato VHS, DVD o Media en cualquiera de las salas del DECAD.

3.0 Responsables

TV Técnicos de Videoconferencias.

4.0 Instrucción.

Al presentarse una falla se deberá anotar una descripción de la misma, realizar un análisis y finalmente escribir la solución que se dio para corregir la falla. Esto se hará cuando se presenten fallas durante un evento como se indica en la ITR 7.5 DRT 01 o cuando se tenga registrada una solicitud de servicio de "Atención a fallas en equipos de videoconferencia y enlaces RDSI". Se debe registrar en el formato FOR 7.5 DRT 10.

4.1. Tipos de Fallas en los enlaces:

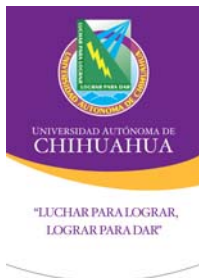
- 4.1.1. Video y Audio ir al paso 4.2.
- 4.1.2. Caída de Enlace ir al paso 4.3
- 4.1.3. GK en Rojo o marca NO ir al paso 4.4
- 4.1.4. Falla en equipo EDUSAT y/o Internet (Teleconferencias) ir la paso 4.5

4.2. Las fallas en el video y audio pueden aparecen en las sesiones de Videoconferencia:

En caso de ser una falla de audio y video en sesiones de Videoconferencia, realizar lo siguiente:

- 4.2.1. Identificar el nodo que tiene el problema.

COPIA
NO CONTROLADA



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: ITR 7.5 DRT 02	Página : 3 de 4
Fecha de emisión: 21/01/2004	Fecha de Rev.: 16/03/2010 Núm. de Rev.: 7
Elaboró: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobado por: Coordinador General	

INSTRUCCIÓN PARA LAS FALLAS EN LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE VIDEOCONFERENCIAS

- 4.2.2. Reiniciar el enlace de ese nodo.
- 4.2.3. Observar si el equipo realiza el paneo o conexión correspondiente a la inicialización.
- 4.2.4. Registrar la falla en el FOR 7.5 DRT 10

4.3. Caída en los Enlaces.

Estas fallas pueden suceder en las sesiones de Videoconferencia y en sesiones Netconference (Webex).

4.3.1. En caso de ser una falla en los Enlaces H.320 (RDSI), realizar lo siguiente:

- 4.3.1.1. Restablecer el enlace de manera normal (ver Manual Aethra o Manual Cisco 3525 MCU).
- 4.3.1.2. Verificar el estado de las líneas RDSI utilizando el equipo Cisco PRI 7.8.
- 4.3.1.3. Si la falla persiste levantar una solicitud de "Atención a falla en equipos de videoconferencia y enlaces RDSI" al DAU y levantar un reporte de Falla de Enlace RDSI al CAS.
- 4.3.1.4. Registrar la falla en el FOR 7.5 DRT 10.

4.3.2. En caso de ser una falla en los Enlaces H.323 (IP), realizar lo siguiente:

- 4.3.2.1. Restablecer el enlace de manera normal (ver Manual Aethra o Manual Cisco 3525 MCU).
- 4.3.2.2. Verificar que la dirección IP sea correcta.
- 4.3.2.3. Si la falla persiste levantar una solicitud de atención a falla en conectividad DAU, para que el NOC verifique el estado del enlace.
- 4.3.2.4. Registrar la falla en el FOR 7.5 DRT 10.

4.3.3. En caso de ser una falla en sesión Netconference (Webex), realizar lo siguiente:

- 4.3.3.1. Reiniciar el navegador Web.
- 4.3.3.2. Verificar si existe conectividad de Red utilizando el comando ping hacia la dirección IP 148.229.7.1 y a la 148.229.1.1
- 4.3.3.3. Si la falla persiste levantar una solicitud de atención a falla en conectividad DAU, para que el NOC verifique el estado del enlace.
- 4.3.3.4. Registrar la falla en el FOR 7.5 DRT 10.

4.3.4. GK marca Rojo o Indica NO.

Esta falla aparece en sesiones de Videoconferencia.

- 4.3.4.1. Verificar que el GK se encuentra en la misma Red que el equipo de videoconferencia (Ver Manual Aethra)
- 4.3.4.2. Verificar que el GK este activado. (Ver Manual Aethra)
- 4.3.4.3. Registrar la falla en el FOR 7.5 DRT 10.

4.4. Falla en Equipo EDUSAT y/o Internet

Este tipo de fallas pueden presentarse en eventos de Teleconferencias:

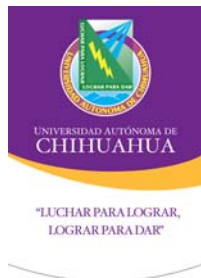
4.4.1. En caso de ser una falla en Equipos EDUSAT, realizar lo siguiente:

- 4.4.1.1. Levantar un Reporte de falla al número +52 (614) 4293300 ext. 15641.
- 4.4.1.2. Registrar la falla en el FOR 7.5 DRT 10.

4.4.2. En caso de ser una falla en el Acceso a Internet, realizar lo siguiente:

- 4.4.2.1. Reiniciar el navegador Web.

COPIA
NO CONTROLADA



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: ITR 7.5 DRT 02	Página : 4 de 4
Fecha de emisión: 21/01/2004	Fecha de Rev.: 16/03/2010 Núm. de Rev.: 7
Elaboró: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobado por: Coordinador General	

INSTRUCCIÓN PARA LAS FALLAS EN LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE VIDEOCONFERENCIAS

- 4.4.2.2. Verificar si existe conectividad de Red utilizando el comando ping enviar mensajes ICMP hacia la dirección IP 148.229.7.1 y a 148.229.1.1
- 4.4.2.3. Si la falla persiste levantar una solicitud de atención a falla en conectividad DAU, para que el NOC verifique el estado del enlace.
- 4.4.2.4. Registrar la falla en el FOR 7.5 DRT 10.

Nota: Los manuales se encuentran ubicados en el servidor AIORIA dentro del área de trabajo AVC, carpeta "Manuales AVC" de la aplicación de Microsoft Groove.

El FOR 7.5 DRT 10 se encuentra ubicado en el servidor AIORIA dentro del área de trabajo AVC, carpeta "Formatos de solicitud y falla" de la aplicación Microsoft Groove.

5.0 Referencias.

5.1. Documentos de Referencia.

Manual de Políticas de Calidad

[MPC 4.2 CGTI](#)

6. Formatos.

Registro de fallas

[FOR 7.5 DRT 10](#)

1 año

7. Historial de Revisiones.

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación de Instrucción para la corrección de fallas de videoconferencias.	21/01/2004
2	Cambios en el proceso para mejor ejecución del proceso.	16/12/2005
3	Se agrega FOR 7.5 DRT 27 (4.9)	15/03/2006
4	Eliminación de las referencias a las normas ISO.	22/05/2007
5	Se incluye nuevo servicio: Atención a fallas en equipos de videoconferencia.	28/09/2007
6	Optimización en la redacción de la Instrucción.	11/09/2009
7	Modificación en la forma de realizar la operación diaria.	16/03/2010