	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN</b>	A1.P8.GTI	28/06/2018
	<b>ANEXO 1 – ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN DE FALLAS EN CANAL DE DATOS Y FALLA DHCP.</b>	Versión 3	Página 1 de 3

Este documento tiene por objeto detallar las actividades para la identificación de falla en Canal de Datos y Falla DHCP, se define entonces que se debe tener un diagnóstico de segundo nivel antes de ser creado el incidente el cual es masivo y será escalado por Mesa de Servicio al especialista Red WAN / Red LAN según corresponda. Dicha solicitud debe ser reportada por el Ingeniero Regional de la Sede afectada a la Mesa de Servicio con las siguientes pruebas:

#### Falla en Canal de Datos:

En principio se debe identificar si se tiene corte de energía en la zona, si ésta existe se debe reportar a la Mesa de Servicio con copia al Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio asociado al incidente, de lo contrario se debe realizar los siguientes pasos:

1. Validar si se tiene servicio de Telefonía IP, cuando existe falla en canal de datos no se cuenta con este servicio.
2. Validar si se tiene conexión inalámbrica o alámbrica en al menos tres equipos; se debe revisar también si los cables de conexión a Internet están bien conectados.
3. Ingresar a la consola CMD realizar Ping –t a un recurso del data Center Ej: Servidores DHCP, si se ubica en una sede diferente a la afectada se debe realizar Ping –t a la IP de la puerta de enlace del segmento de red que corresponde a la Sede, lo anterior teniendo en cuenta listado de direcciones a nivel nacional ICBF;



```

C:\WINDOWS\system32\cmd.exe - ping 172.17.6.1 -t
Microsoft Windows [Versión 6.3.9580]
(c) 2013 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados.
C:\Users\Kelly.OrozcoC>ping 172.17.6.1 -t
Haciendo ping a 172.17.6.1 con 32 bytes de datos:
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.


```

Imagen 1. Pruebas de Ping a la puerta de enlace del segmento de red de la sede afectada.

Si se evidencia en la herramienta de monitoreo ORION que el enlace de la sede se encuentra en estado Down (es decir que la sede se encuentra fuera de servicio), como se muestra en la imagen (ver imagen2), se debe reportar a la mesa de servicio con copia al Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio asociado al incidente, en caso de que se presente afectación en el canal de la sede en la que se encuentra el ingeniero regional se tomarían evidencias como lo indica el punto 1, 2 y 3.

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN</b>	A1.P8.GTI	28/06/2018
	<b>ANEXO 1 – ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN DE FALLAS EN CANAL DE DATOS Y FALLA DHCP.</b>	Versión 3	Página 2 de 3

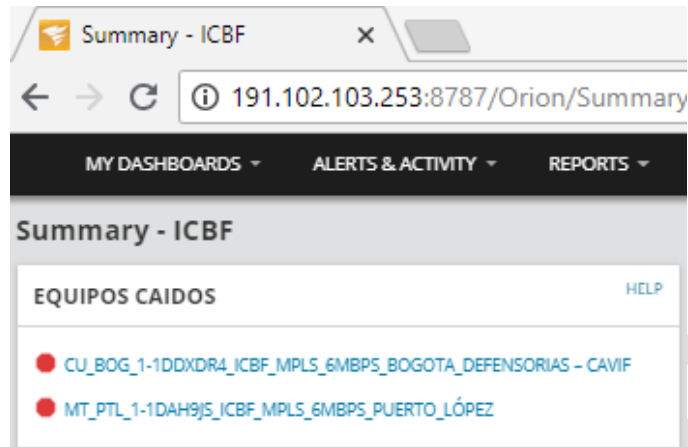


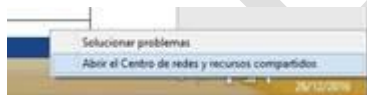
Imagen 2. Evidencia de enlace caído en la Herramienta ORION.

Las pruebas anteriores deben ser enviadas en un correo a la Mesa de Servicio con copia al Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio asociado al incidente, para la creación del Incidente Masivo.

#### Falla DHCP:

Si se identifica que algunos equipos si pueden tener acceso a internet, pero otros no, se debe realizar las siguientes pruebas en al menos tres equipos:

1. Ingresar al centro de recursos compartidos del equipo:



2. Ingresar a Cambiar Configuración del Adaptador:



3. Se debe dar clic en la tarjeta de Red Inalámbrica o alámbrica, seguido dar clic en Detalles donde se puede identificar qué Dirección IPv4 está tomando el equipo.

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

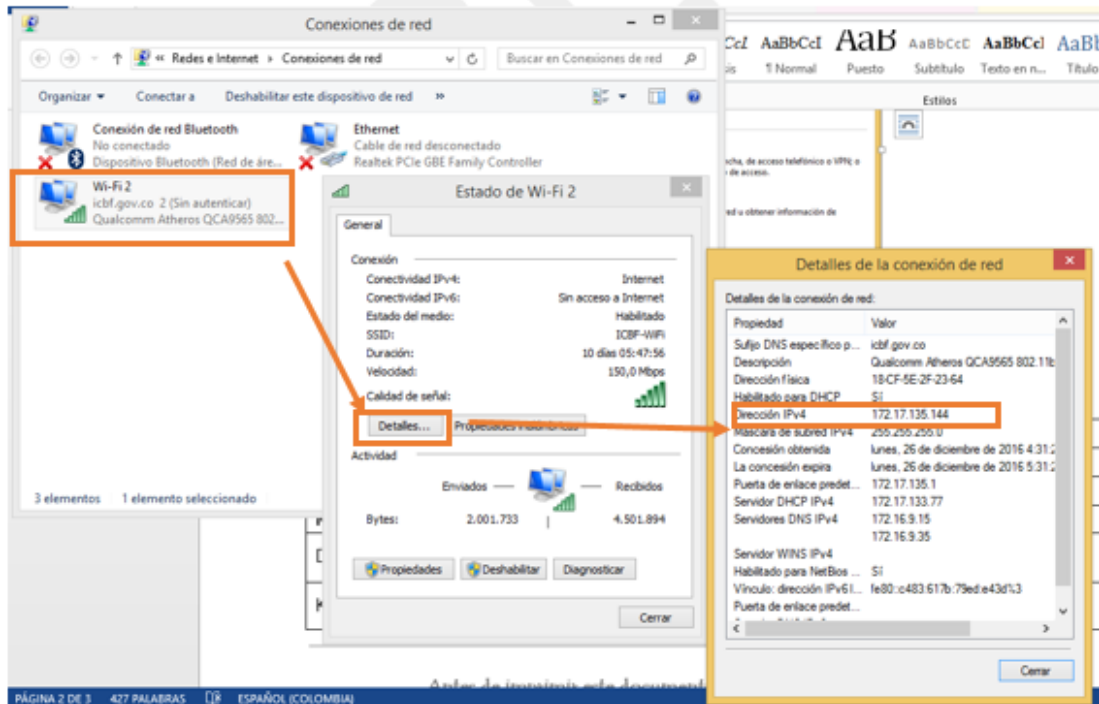


Imagen 3. Detalles de la IP que está tomando el equipo.

Se pueden presentar dos situaciones

- ✓ Si la IP es 192.168.X.X, ésta no es válida, ya que no corresponde a un direccionamiento de la red ICBF.
- ✓ Si la IP es 169.254.X.X indica que el equipo no logra tener conexión con el servidor DHCP.

Estos dos casos deben ser reportados por el Ingeniero Regional a la Mesa de Servicio con copia al Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio asociado al incidente, y con los respectivos pantallazos para para la creación del Incidente Masivo.