



N° de expediente: 008700-000001-24

Fecha: 22.10.2024

Universidad de la República Uruguay - UDELAR



ASUNTO

**INFORME DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA SOBRE EL CORTE DE ANTEL ISEF PARQUE
BATLLE - 20241005**

Unidad	SECCIÓN SECRETARÍA COMISIÓN DIRECTIVA - CENTRO MONTEVIDEO - ISEF
Tipo	INFORMES - PRESENTACION DE
Tema:	corte de conexión de ANTEL
Período desde:	29/09/2024
Período hasta:	02/10/2024
Fecha límite para responder:	
Dependencias involucradas:	ISEF sede Parque Batlle

La presente impresión del expediente administrativo que se agrega se rige por lo dispuesto en la normativa siguiente: Art. 129 de la ley 16002, Art. 694 a 697 de la ley 16736, art. 25 de la ley 17.243; y decretos 55/998, 83/001 y Decreto reglamentario el uso de la firma digital de fecha 17/09/2003.-

	Expediente Nro. 008700-000001-24 Actuación 1	Oficina: UNIDAD DE INFORMÁTICA - CENTRO MONTEVIDEO - ISEF Fecha Recibido: 22/10/2024 Estado: Cursado
--	---	---

TEXTO

Montevideo 22 de octubre de 2024. -

Se eleva informe sobre el corte al servicio de Internet que sufriera la sede del ISEF en Parque Batlle entre los días 29/09/ y 02/10 del presente año.

Sin más, Ernesto Abrines

Firmado electrónicamente por ERNESTO ABRINES ABRINES el 22/10/2024 14:20:16.

Nombre Anexo	Tamaño	Fecha
Abrines-ISEF-UI-Corte-ANTEL-20241005.pdf	705 KB	22/10/2024 13:26:22

Montevideo, 05 de octubre de 2024. -

Dr. Mariana Sarni
Directora del Instituto Superior de Educación Física

De mi mayor consideración:

Hago llegar a Ud. un informe sobre el corte al servicio de Internet que sufriera la sede del ISEF en Parque Battle.

Quedo a su disposición por cualquier ampliación verbal que considere pertinente, la saludo cordialmente. -



Ernesto Abrines
Anl. Inform. Unidad de Informática del ISEF

1- Corte de conexión a Internet

El pasado domingo 29/09 a las 17:48 se produjo un corte de la conexión a Internet y telefonía de la sede del ISEF en Parque Batlle. La Unidad de Informática toma conocimiento de tal situación a las 7:00 AM del lunes 30/09, cuando ingresa el técnico Iván Padula y Vigilancia informa al respecto.

2- UI: pasos seguidos y procedimiento

Lunes 30/09

Una vez Iván Padula informa al Coordinador de la UI Ernesto Abrines, este sigue el procedimiento estipulado para estos casos -y común para todos los servicios de la UdelaR-: contactar las líneas de reclamo corporativas de Antel. El Ente nos asigna un número de ticket de reclamo y nos informa que se deriva el caso a la Estación Centenario de Antel. Además se proveyó a Antel de la información que el error que emiten todas las ONT -incluyendo las de telefonía- es la señal de *lost* lo que da a entender se podría tratar de un corte en el cable de la fibra.

Simultáneamente y como también es el procedimiento habitual se informa a SeCIU/RAU vía Mesa de Ayuda de la situación del Instituto.

Se informa a la Dirección y la Dirección Administrativa del Instituto para que también estén en conocimiento de la incidencia.

A media mañana se recibe una llamada de Antel al celular institucional de Coordinador informando que el caso ya está asignado y que necesitan tener una persona que los reciba en el local.

Como Antel no tiene una hora específica de hacer dicha visita sino que realiza la misma en cualquier momento del día, desde la Coordinación de la UI se asigna a Iván Padula a cubrir el horario de 7 a 14 hrs y a Sara Riveiro de 12 a 19 hrs.

A las 16:55 se recibe una llamada de Antel, del jefe de cuadrilla, informando que tienen el caso y están trabajando en la falla.

A las 17:08 el Coordinador de la UI llama al ejecutivo de cuenta de Antel para la UdelaR para informar de la situación, de la importancia y la urgencia de restaurar la conexión, ya que íbamos para 24 hrs sin conexión.

Martes 01/10

A primera hora de la mañana se vuelve a reiterar el procedimiento estándar para estos casos: llamar a la línea de reclamo corporativo y pedir el estado de situación, no hubo cambios.

Se informa a la Dirección de SeCIU, también se hace lo propio a la Dirección y Dirección Administrativa del ISEF.

Se contacta a Antel a distintas horas del día: cuadrilla con el trabajo asignado, Estación Centenario y al ejecutivo de cuentas. La respuesta es: hay una falla mayor (corte) no encontrada y se estima la re-conexión se estaría realizando en horas de la noche de ese mismo día.

La UI cubrió el horario de visita de Antel con el técnico Iván Padula y el Coordinador.

Ante una eventual demora de Antel se organiza con la División Administrativa el traslado a la sede de Malvín Norte de algunos funcionarios clave de las siguientes secciones: División Administrativa, Secretaría de Cogobierno, RRHH, Contaduría y Compras. Sara Riveiro acondiciona espacios de trabajo, puestos de red y equipos (notebooks) en dicha sede; esto significó en la práctica dejar operativas más de nueve computadoras conectadas a la red UdelaR lo que permitió que los funcionario pudieran trabajar en los sistemas centrales: SIAP, Eexpe, SGAE, etc.

El último chequeo realizado por el Coordinador a las 23 hrs determina que Antel no ha restaurado la conexión.

Miércoles 02/10

A primera hora de la mañana se vuelven a reiteran todos los procedimientos anteriores; SeCIU envía al Instituto a uno de sus Directores, Rafael Camejo, para monitorear en conjunto con el Coordinador de la UI la situación.

Finalmente la cuadrilla de Antel va al Instituto y empieza a hacer los chequeos de rutina.

En paralelo y evaluando la demora en la resolución se continua con el plan de contingencia de montar puestos de trabajos críticos en la sede de Malvín Norte, trabajo que se realizó con éxito pudiendo evacuarse las tareas más urgentes a nivel administrativo.

Pasado el mediodía se restaura parcialmente la conexión de la fibra - enlace con SeCIU y telefonía- restando la conexión del Vera Educación. A media tarde este último enlace queda operativo pero inestable lo que motiva un nuevo reclamo, horas después es solucionado.

Se da por superada la incidencia, se informa a SeCIU/RAU y las autoridades del ISEF:

3- Conclusiones y perspectivas

Desde la Coordinación de la UI entendemos que no es aceptable una demora tan prolongada en el tiempo para la resolución de este caso.

Huelga decir que la distorsión ocasionada a la vida académica y administrativa del Instituto fue muy grande, ya que en la sede de Parque Batlle no solo se encuentran todas las secciones administrativas, sino también las de cogobierno y buena parte de las actividades académicas. Pero además al tener el servidor de correo electrónico y la página de salones -y otros servicios- alojadas en dicha sede este corte significó que estas prestaciones no estuvieron disponibles por tres días provocando toda una serie de inconvenientes al normal funcionamiento del Instituto.

Es necesario informar a Antel -a los niveles de decisión que corresponda- que el edificio de Parque Batlle aloja un importante servicio universitario y que debería tener una alta prioridad a la hora de ser atendidas incidencias de este tipo, ya que buena parte de las tareas que se realizan en esta sede dependen de la conexión a Internet. -

	Expediente Nro. 008700-000001-24 Actuación 2	Oficina: DIRECCIÓN DEL INSTITUTO - CENTRO MONTEVIDEO - ISEF Fecha Recibido: 22/10/2024 Estado: Cursado
--	---	--

TEXTO

Montevideo, 23 de Octubre de 2024.

Se toma conocimiento del informe.

Pasa a CD por así corresponder.

Firmado electrónicamente por MARIANA ANDREA SARNI MUNIZ el 25/10/2024 08:57:16.

	Expediente Nro. 008700-000001-24 Actuación 3	Oficina: SECCIÓN SECRETARÍA A COMISIÓN DIRECTIVA - CENTRO MONTEVIDEO - ISEF Fecha Recibido: 25/10/2024 Estado: Para Actuar
--	---	---

TEXTO