

Kedves Versenyző!

Egy magyarországi vállalat munkatársaként egy incidens és változáskezeléssel foglalkozó csoportban dolgozol, ahol több magyar nagyvállalatot támogattok a csoportodban dolgozó kollégákkal.

Mint minden munkahelyen itt is van olyan időszak, amikor több munka van és nagy a hajtás. Miután mindenki visszatért a munkába az ünnepek után, úgy a problémák is megsokasodtak. Az alább látható hibajegyek a jegykezelő rendszerből lettek exportálva és a Főnököd bízva szakmai felkészültségében rád bízta ezek megoldását.

Kollégáid segítségképpen a mellékelt ábrát adták és jó tanácsként annyit mondtak, hogy ha valamin nem tudsz eligazodni az ábra alapján akkor iránymutatásként a problémás eszközök melletti, azonos funkciót betöltő eszközöket megvizsgálva vagy épp a szerverek beállításain keresztül juthatsz közelebb a megoldáshoz. Továbbá arra is figyelmeztettek, hogy bizonyos eszközökre csak olvasási jogod van, azokat az ügyfél üzemelteti, így azokon nem tudsz konfigurációs változtatást végezni. Fontos még azt is tudnod, hogy a szervereket egy külsős csoport felügyeli - bár van hozzáférése a szerverekhez - ezért azokon **TILOS** bármit is megváltoztatni.

Az alábbiakban az ügyfélszolgálat által rögzített hibajegyeket láthatod (INCxxxxx), melyek megoldása a Te feladatod!

INC0020047

Leírás: A `hu-pecs-ro-01` eszközt tegnap cserélte ki a kollégád, de a cseré során hiba jelentkezett. A kollégád most segítséget kéri, mert a `172.22.22.4` IP-című TFTP szerverről nem tudja letölteni a `c1841-ipbase-mz.123-14.T7.bin` fájlt.

Figyelem! A fájlt csak átmásolni kell, nem szabad frissíteni az IOS-t, mert az kieséssel jár és előtte az ügyféllel kell egyeztetni.

Probléma helye: Pécs

Érintett felhasználók száma: -

Prioritás: 3

SLA: 12h

Fennmaradt idő: 2:35h

INC23593

Leírás: Egy projekt kapcsán a hálózati eszközökön AAA-t kell beállítani. A projektben résztvevő kolléga jelezte, hogy valami probléma adódott az első eszközzel amit teszteltek:

`hu-budap-ro-01`

A kolléga úgy tudja, hogy a `netadmin` felhasználóval kellene belépni az eszközre, ha működik az AAA, ha pedig nem működik, akkor csak a `localadmin` felhasználó tud bejelentkezni. Mindkettő a `ws2015` jelszót használja. Az `enable secret` is ez a jelszó.

Probléma helye: Budapest

Prioritás: 4

SLA: -

Fennmaradt idő: -

Érintett felhasználók száma: -

INC0026903

Leírás: Egy korábbi incidens (INC0022346) kapcsán észrevetted, hogy a hu-budap-1em-m1s01 eszköz logjában nem megfelelően látszanak az események, mert nem a valós időt mutatják a bejegyzések. A szervertől azt az információt kaptad, hogy a hálózatban található NTP szerver működik, pontos időt szolgáltat, ezért valószínűleg ez egy hálózatos probléma lesz.

Probléma helye: Budapest

Prioritás: P3

SLA: 14h 30m

Fennmaradt idő: 13h 22m

Érintett felhasználók száma: -

INC0023070

Leírás: Havasi Róbert jelentette, hogy nem tud dolgozni, mert nem megy se a levelezés, se semmilyen más vállalati program, amivel dolgozik. A bejelentő tájékoztatott arról, hogy a körülötte ülőknek sem megy semmi.

Probléma helye: Pécs

Prioritás: 2

SLA: 4h

Fennmaradt idő: 1h

Érintett felhasználók száma: 20

INC0029444

Leírás: a 2. emeleten dolgozók nem érnek el semmilyen hálózati erőforrást. Korábban jelentették, hogy azon az emeleten problémák voltak az elektromos hálózattal, ami a hu-budap-2em-m1s02 eszközt érintette.

Probléma helye: Budapest

Prioritás: 2

SLA: 4h 00m

Fennmaradt idő: 1h 03m

Érintett felhasználók száma: 15

INC0028312

Leírás: Egy projekt kapcsán megkérték a csoportvezetőt, hogy jelöljön ki egy embert (Téged) aki segít a projekt csoportnak egy új kapcsoló hozzáadásában. A kollégák külön kérték, hogy a jövőben, ha új VLAN-t adnak hozzá a hálózathoz azt csak a meglévő kapcsolón szeretnék megtenni és az új, általad beüzemelő kapcsolón ne kelljen VLAN-okat külön felvenni. Az új kapcsolót - hu-budap-1em-sw02 - már elhelyezték, de a kábelezést rád hagyták: az új switch Gi1/1-es portja csatlakozik a hu-budap-1em-m1s01 Fa0/24-es portjába.

Probléma helye: Budapest

Prioritás: 4
SLA: -
Fennmaradt idő: -
Érintett felhasználók száma: -

INC0023217

Leírás: Kis Diána jelentette, hogy a számítógépe nagyon lassú, de a mellette ülő kolléga sokkal gyorsabban éri el az Internetet.

Probléma helye: Budapest

Prioritás: 4

SLA: 12h

Fennmaradt idő: 5h 54m

Érintett felhasználók száma: 1

Csatolmány: felhasználó ipconfig kimenete

PC>ipconfig

```
FastEthernet0 Connection:(default port)
Link-local IPv6 Address.....: FE80::2E0:8FFF:FE0D:E776
IP Address.....: 10.10.2.6
Subnet Mask.....: 255.255.255.0
Default Gateway.....: 10.10.2.1
```

INC0027762

Leírás: A szegedi telephely vezetője jelentette, hogy erőforrás hiány lépett fel náluk ezért a projektben résztvevő megvalósításért felelős mérnök nem tudta befejezni a telephely átadását. Azonban holnap már kezdődne a munka és húsznál több ember nem fog tudni dolgozni, amennyiben nem működik helyesen a hálózat a telephelyen.

Probléma helye: Szeged

Prioritás: 3

SLA: 8h

Fennmaradt idő: 7h 01m

Érintett felhasználók száma: 26

INC0028801

Leírás: A hu-debr-2em-sw02 kapcsoló éjszaka újraindult és azóta senkinek nem megy a hálózati hozzáférés, aki a 2. emeleten van.

Probléma helye: Debrecen

Prioritás: 2

SLA: 4h

Fennmaradt idő: 3h 04m

Érintett felhasználók száma: 18

INC0023896

Leírás: A szerveres csoport jelentette, hogy az újonnan bevezetésre került DNS és E-mail szervereket a vállalat egyik telephelyéről sem lehet elérni. A bejelentő megerősítette, hogy szerver-oldalon nem történt változtatás az elmúlt 24 órában, azelőtt pedig működött a szolgáltatás.

Probléma helye: Budapest, Szeged, Pécs, Debrecen

Prioritás: 2

SLA: 4h

Fennmaradt idő: 1h 13m

Érintett felhasználók száma: 90

INC0024544

Leírás: Vadász Zoltán jelentette, hogy a gépével nem éri el 172.22.22.4 IP-című FTP szervert. A bejelentő azonnali megoldást sürget, mert a munkájához nélkülözhetetlen fájlok vannak a szerveren tárolva.

Vadász Zoltán gépe a Laptop0, Budapest 1em, IP: 10.10.1.150

Probléma helye: Budapest

Prioritás: 3

SLA: 8h

Fennmaradt idő: 3h 22m

Érintett felhasználók száma: 1?

Megjegyzés: Ahhoz, hogy a pontot megkapd, másold át (GET parancs) a 172.22.22.4 IP-című FTP szerverről (username: wsuser password:WS2015) a 'pt1000-i-mz.122-28.bin' fájlt a laptopra.

