
TICKET DE SOPORTE

N° Ticket: INC-2023-00542
Fecha: 2023-11-15 14:30
Reportado por: Juan Pérez
Departamento: Ventas
Ubicación: Oficina Central, Piso 3
Prioridad: Alta (Impacto total)

DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE

Tipo de fallo: Caída total de red

Síntomas:

- ✓ Sin conexión a Internet en 15 equipos
- ✓ Servidores locales inaccesibles
- ✓ Teléfonos VoIP fuera de línea
- ✓ Switch principal no responde a ping

Equipos afectados:

- Switch Cisco Catalyst 2960 (ID: SW3-P3)
- 12 PCs Windows
- 3 MacBooks
- 5 Teléfonos Cisco 7945

DIAGNÓSTICO INICIAL

1. Se verificó el estado del switch:
 - Luces de puertos apagadas
 - El LED de sistema parpadea en rojo
2. Pruebas realizadas:
 - [X] Reinicio físico del switch (sin cambio)
 - [X] Prueba de cableado en puerto uplink
 - [] Verificación de configuración (pendiente)

EVIDENCIAS ADICIONALES

- Captura de ping fallido a gateway (192.168.1.1)
- Foto del switch (adjunta como "switch_p3.jpg")
- Logs de eventos de 2 estaciones de trabajo

Contacto inmediato: jperez@empresa.com | Ext. 304