



DYNTRA, S.A. DE C.V.
5 de febrero no. 697-A, Col. Álamos
Del. Benito Juárez, C.P. 03400, México, D.F.
Teléfono: 63-83-99-18 Email: helpdesk@dyntra.com

No. TICKET:
794

DATOS DE USUARIO				
INSTANCIA:	Instituto Nacional de Migración		ID:	63
NOMBRE DE USUARIO:	Elliud Ivan Mora		FECHA:	Mayo 03, 17.
E-MAIL:	infdf@inami.gob.mx		HORA:	10:00
TELEFONO:	611-2520	EXTENSION:	PISO:	P.B.
ESTADO:	Juárez Chihuahua			
DOMICILIO:	Puente Libre, cordova-americanos chamizal.			
DESCRIPCIÓN DE LA FALLA				
Sin red, no ping. posible falla física solucionado. Queda operando correctamente.				
DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN (PIEZAS REEMPLAZADAS)				
Pruebas completas, reseteo impresora, actualiz. firmware ver 439 → 638, testeo de cables y nodos. Se aisló problema en switch en site. se restablece comunicación.				
TIPO DE SERVICIO:	CONSUMIBLE <input type="checkbox"/>	MANTENIMIENTO PREVENTIVO <input type="checkbox"/>	MANTENIMIENTO CORRECTIVO <input checked="" type="checkbox"/>	
TIPO DE EQUIPO:	IMPRESORA COLOR <input type="checkbox"/> B&N <input checked="" type="checkbox"/>	MULTIFUNCIONAL XEROX <input type="checkbox"/>	LEXMARK <input checked="" type="checkbox"/>	
DATOS DEL EQUIPO:	MODELO	SERIE:	IP:	
Lexmark	MX812	5C6600555	10.100.4.203	
CONTADORES:	COPIA:	IMPRESIONES B&N:	IMPRESIONES COLOR:	
29.339.	6,860	22.479	n/a	
CAMBIO DE EQUIPO:	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	FECHA TERMINO DEL REPORTE:	HORA DE TÉRMINO DEL REPORTE:	
		03 05 17.	14:30	

NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO

NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		
¿LA ATENCIÓN QUE LE PROPORCIONO LA MESA DE SERVICIO FUE ACORDE A LO QUE NECESITABA?:	BUENO <input checked="" type="checkbox"/>	REGULAR () MALO ()
¿EL SERVICIO QUE RECIBIO PARA ATENDER SU REPORTE FUE?	BUENO <input checked="" type="checkbox"/>	REGULAR () MALO ()
¿EL TIEMPO DE SOLUCION PARA RESOLVER SU REPORTE ES SATISFACTORIO?	BUENO <input checked="" type="checkbox"/>	REGULAR () MALO ()

Ethernet 10/100/1000

Tarjeta de red estándar

Estado:	Conectado
Velocidad, duplex:	100 Mbps, Full Duplex (Automático)
Consumo eficiente de energía en Ethernet:	Activado
802.1x:	Desactivado
Fecha y hora actuales:	2017-05-03 20:31
Tiempo de espera de fin de trabajo:	90
UAA (MAC):	0021B7E910EC
	
Versión de firmware:	NH63.TU.N638
Información sobre compilación de red:	28-Oct-16 12:18, mls-bld

Valores de opción de red integrada

Tipo de impresora:	Lexmark MX812
--------------------	---------------

TCP/IP

Activo:	Activado
Activar DHCP:	Desactivado
Activar BOOTP:	Desactivado
Activar RARP:	Desactivado
Activar AutoIP:	No
Origen de la dirección:	Manual
Dirección IP:	10.100.4.203
Máscara de red:	255.255.255.0
Gateway:	10.100.4.254
Nombre de dominio completo:	ET0021B7E910EC.
Estado de WINS:	Sin registrar
Servidor WINS:	0.0.0.0
Dirección de servidor DNS:	0.0.0.0
Activar DDNS:	Si
Activar mDNS:	Si
Nombre de Zero Configuration:	Lexmark MX812

IPv6

Activo:	Activado
Nombre de dominio completo:	ET0021B7E910EC.
DHCPv6:	Activado
IPv6 Origen de dirección:	Automático
Dirección IPv6:	fe80::221:b7ff:fee9:10ec

AirPrint™


Activo:	Si
---------	----

AppleTalk*

Activo:	No
Nombre:	ET0021B7E910EC Lexmark MX812
Tipo:	LaserWriter
Zona:	*
Dirección:	0.0

Ethernet 10/100/1000

Tarjeta de red estándar

Estado:	Sin conexión
Velocidad, duplex:	Desconocido (Automático)
Consumo eficiente de energía en Ethernet:	Activado
802.1x:	Desactivado
Fecha y hora actuales:	2017-05-03 19:36
Tiempo de espera de fin de trabajo:	90
UAA (MAC):	0021B7E910EC
	
Versión de firmware:	NH.TU.N439
Información sobre compilación de red:	19-Jun-14 16:49, mls-bld

Valores de opción de red integrada

Tipo de impresora:	Lexmark MX812
--------------------	---------------

TCP/IP

Activo:	Activado
Activar DHCP:	Activado
Activar BOOTP:	Activado
Activar RARP:	Desactivado
Activar AutoIP:	Si
Origen de la dirección:	Manual
Dirección IP:	0.0.0.0 Sin conexión
Máscara de red:	255.255.255.0
Gateway:	0.0.0.0
Nombre de dominio completo:	ET0021B7E910EC.
Estado de WINS:	Sin registrar
Servidor WINS:	0.0.0.0
Dirección de servidor DNS:	0.0.0.0
Activar DDNS:	Si
Activar mDNS:	Si
Nombre de Zero Configuration:	Lexmark MX812

IPv6

Activo:	Activado
Nombre de dominio completo:	ET0021B7E910EC.
DHCPv6:	Activado
IPv6 Origen de dirección:	Automático
Dirección IPv6:	fe80::221:b7ff:fee9:10ec

AirPrint™

Activo:	Si
---------	----

AppleTalk*

Activo:	No
Nombre:	ET0021B7E910EC Lexmark MX812
Tipo:	LaserWriter
Zona:	*
Dirección:	0.0

Event Log Summary (Page 1)

Lexmark MX812 (s/n: 74635C6600555)

Asset Tag
Page Count 29345
POR Count 26
Date and Time May 03 18:14:36 2017 UTC

Events

Count	Date and Time (UTC)	Page	Code	Message
1	Apr 06 18:06:37 2017	27401	200.04	Paper jam, lift front cover to remove cartridge. [200.
2	Apr 06 18:02:22 2017	27399	202.03	Paper jam, lift front cover to remove cartridge. [202.
3	Apr 04 16:09:58 2017	27089	202.03	Paper jam, lift front cover to remove cartridge. [202.
4	Mar 30 21:55:45 2017	26852	241.08	Misfeed cleared, extra sheets in output bin [241.08]
5	Feb 09 03:35:58 2017	22271	250.06	Paper jam, clear multipurpose feeder. Leave paper in b
6	Feb 02 18:28:56 2017	22028	-	Installing New Imaging Unit
7	Feb 02 18:26:48 2017	-	-	Installing New Imaging Unit
8	Feb 02 18:26:24 2017	22024	31.40	Reinstall missing or unresponsive cartridge [31.40]
9	Feb 02 18:26:24 2017	22024	31.40	Reinstall missing or unresponsive cartridge [31.40]
10	Jan 25 23:28:31 2017	21231	-	284.03 Scanner jam, remove all originals from the scan
11	Jan 19 19:16:01 2017	20759	202.03	Paper jam, lift front cover to remove cartridge. [202.
12	Jan 04 22:14:03 2017	19756	242.08	Misfeed cleared, extra sheets in output bin [242.08]
13	Dec 22 11:43:57 2016	18728	241.06	Paper jam, open tray 1. [241.06]
14	Dec 22 07:23:42 2016	18722	241.06	Paper jam, open tray 1. [241.06]
15	Dec 15 18:55:58 2016	18141	250.06	Paper jam, clear multipurpose feeder. Leave paper in b
16	Dec 05 20:50:20 2016	17000	241.06	Paper jam, open tray 1. [241.06]
17	Dec 04 20:14:02 2016	16964	241.06	Paper jam, open tray 1. [241.06]
18	Dec 01 11:41:57 2016	16638	241.06	Paper jam, open tray 1. [241.06]
19	Nov 17 20:56:19 2016	15442	-	282.03 Scanner jam, remove all originals from the scan
20	Nov 17 16:53:43 2016	15420	241.06	Paper jam, open tray 1. [241.06]
21	Nov 15 19:16:55 2016	15110	-	Installing New Black Toner
22	Nov 15 19:02:47 2016	15102	-	Replace cartridge
23	Nov 15 17:28:07 2016	14996	-	Cartridge very low
24	Nov 08 22:29:10 2016	14053	241.08	Misfeed cleared, extra sheets in output bin [241.08]
25	Nov 08 21:09:26 2016	14042	241.08	Misfeed cleared, extra sheets in output bin [241.08]
26	Oct 10 22:17:36 2016	10838	200.03	Paper jam, open tray 2. [200.03]
27	Oct 06 00:22:36 2016	10302	-	Cartridge low
28	Sep 05 15:00:07 2016	6363	-	Engine Firmware Error [912.75] To continue, power off
29	Sep 01 14:10:15 2016	6056	241.06	Paper jam, open tray 1. [241.06]
30	Aug 31 15:50:51 2016	5874	-	295.20 Scanner jam, remove all originals from the scan
31	Aug 15 22:21:08 2016	3704	-	295.20 Scanner jam, remove all originals from the scan
32	Aug 13 23:35:04 2016	3561	-	295.20 Scanner jam, remove all originals from the scan
33	Aug 08 17:15:54 2016	2481	-	295.20 Scanner jam, remove all originals from the scan
34	Aug 04 18:44:09 2016	2239	241.06	Paper jam, open tray 1. [241.06]
35	Jul 28 18:32:10 2016	264	-	282.03 Scanner jam, remove all originals from the scan
36	Apr 10 13:08:59 2015	14	-	Deleting EVENT LOG

Estadísticas dispositivo (Página 1)

Información de trabajo

Impresos por emulación

Emulación PS	12
Emulación PCL5	6
Emulación PCLXL	2835
Emulación XPS	5705
Emulación PDF	1
Copia	2608
Total	11167

Trabajos por longitud doc

Long trabajo	Job	Media trab
	Cómputo	Longitud
1-1 Páginas	6780	1
2-4 Páginas	3630	2
5-10 Páginas	394	6
11-20 Páginas	215	14
21-30 Páginas	52	25
31-50 Páginas	43	41
51-74 Páginas	29	61
75-100 Páginas	14	86
101+ Páginas	10	206
Total	11167	2

Otros dato trabajo

Último impreso	2017-05-03
Último digit.	2017-05-03
Trab. dir. USB	1

Cómputo de hojas de papel

Cómputo hojas seleccionadas

Hojas cargadas	25120
----------------	-------

Hojas de papel cargadas

A4-Cartulina	1
Carta-Normal	8667
Carta-Rugoso/algodón	16223
Carta-Tipo personalizado 2	4
Carta-Cartulina	49
Carta-Papel pesado	5
Legal-Normal	6
Folio-Normal	16
Folio-Tipo personalizado 2	147
Oficio (México)-Rugoso/algodón	1
Sobre DL-Sobre	1
Total	25120

Cómputo hojas impresas

Hojas impresas

Imprimir	18706
Copia	6405
Total	25111

Hojas de papel impresas

A4-Cartulina	1
Carta-Normal	8667
Carta-Rugoso/algodón	16217
Carta-Tipo personalizado 2	4
Carta-Cartulina	48
Carta-Papel pesado	5
Legal-Normal	6
Folio-Normal	16
Folio-Tipo personalizado 2	146
Oficio (México)-Rugoso/algodón	1
Sobre DL-Sobre	1
Total	25112

Cómputo de caras del papel

Cómputo caras seleccionadas

Caras cargadas	29348
----------------	-------

Estadísticas dispositivo (Página 2)

Cómputo de caras del papel(Continuar)

Hojas de una cara cargadas

A4-Cartulina	1
Carta-Normal	9935
Carta-Rugoso/algodón	19157
Carta-Tipo personalizado 2	4
Carta-Cartulina	49
Carta-Papel pesado	6
Legal-Normal	6
Folio-Normal	16
Folio-Tipo personalizado 2	171
Oficio (México)-Rugoso/algodón	2
Sobre DL-Sobre	1
Total	29348

Cómputo caras impresas

Imprimir

Mono	22479
Total	22479

Copia

Mono	6860
Total	6860

Total

Mono	29339
Total	29339

Caras impresas en negro

A4-Cartulina	1
Carta-Normal	9935
Carta-Rugoso/algodón	19151
Carta-Tipo personalizado 2	4
Carta-Cartulina	48
Carta-Papel pesado	6
Legal-Normal	6
Folio-Normal	16
Folio-Tipo personalizado 2	170
Oficio (México)-Rugoso/algodón	2
Sobre DL-Sobre	1
Total	29340

Información n en una

Número n en una	Caras	Pginas lógicas
1 en una	29317	29317
2 en una	23	46

Uso de escáner

Lados digitalizados

A4-Copiar superficie	808
A4-Digitaliz. red superf.	286
A4-Digitalizar a red ADF	1633
A4-Copiar ADF	833
A4-Digitalizar a red dúplex	737
A4-Copia dúplex	24
A4-Digitalizar a USB dúplex	610
A4-Digitalizar a USB ADF	219
A5-Copiar superficie	766
A5-Digitaliz. red superf.	117
JIS B5-Copiar superficie	203
JIS B5-Digitaliz. red superf.	35
Carta-Digitaliz. red superf.	409
Carta-Digitalizar a red ADF	2927
Carta-Digitalizar a red dúplex	820
Carta-Copia dúplex	286
Carta-Copiar superficie	1003
Carta-Copiar ADF	1262
Carta-Digitalizar a USB ADF	133
Legal-Digitalizar a red ADF	228
Legal-Digitalizar a red dúplex	38
Legal-Copia dúplex	4
Folio-Copiar superficie	12
Folio-Digitaliz. red superf.	2
Folio-Copiar ADF	4
Media carta-Copiar superficie	3
Oficio (México)-Digitaliz. red superf.	1
Tarjeta de presentación-Copiar superficie	6
Texto personalizado 1-Copiar superficie	45
Tipo personalizado 1-Digitaliz. red superf.	2
Total	13456

Estadísticas dispositivo (Página 3)

Uso de escáner(Continuar)

Hojas digitalizadas

A4-Copiar superficie	808
A4-Digitaliz. red superf.	286
A4-Digitalizar a red ADF	1633
A4-Copiar ADF	833
A4-Digitalizar a red dúplex	369
A4-Copia dúplex	12
A4-Digitalizar a USB dúplex	305
A4-Digitalizar a USB ADF	219
A5-Copiar superficie	766
A5-Digitaliz. red superf.	117
JIS B5-Copiar superficie	203
JIS B5-Digitaliz. red superf.	35
Carta-Digitaliz. red superf.	409
Carta-Digitalizar a red ADF	2927
Carta-Digitalizar a red dúplex	410
Carta-Copia dúplex	143
Carta-Copiar superficie	1003
Carta-Copiar ADF	1262
Carta-Digitalizar a USB ADF	133
Legal-Digitalizar a red ADF	228
Legal-Digitalizar a red dúplex	19
Legal-Copia dúplex	2
Folio-Copiar superficie	12
Folio-Digitaliz. red superf.	2
Folio-Copiar ADF	4
Media carta-Copiar superficie	3
Oficio (México)-Digitaliz. red superf.	1
Tarjeta de presentación-Copiar superficie	6
Texto personalizado 1-Copiar superficie	45
Tipo personalizado 1-Digitaliz. red superf.	2
Total	12197
Copia	5276
Red	7268
Superficie	3742
ADF: Simplex	7247
ADF: Dúplex	2519
USB directo	964

Datos costos ambientales

Tiempo de encendido	7742:30:42
Tiempo de apagado	11391:52:24
Tiempo de actividad	80:34:45
Tiempo de inactividad	7043:59:46
Tiempo de suspensión	616:56:35
Tiempo total de calentamiento	0:59:36

Información de suministro

Cartucho negro

Fecha instal.	2016-11-15	0%	100%
---------------	------------	----	------

Nivel de tóner	<div><div></div></div>
Caras por cartucho	14232
Programa de devolución	Sí
Original	

Historial de cobertura

Duración de impresora	7
-----------------------	---

Unidad imagen

0%	100%
----	------

Nivel suministro	<div><div></div></div>
Programa de devolución	Sí
Número de serie	CAS1500635C1
MICR	No
Original	

Kit mantenimiento

0%	100%
----	------

Nivel suministro	<div><div></div></div>
Programa de devolución	Sí
Número de serie	001436051030
Original	

Kit ADF

Nivel suministro	Aceptar
------------------	---------

Estadísticas dispositivo

(Página 4)

Información de suministro(Continuar)

Mecanismo de rodillo
Nivel suministro

Aceptar

Grapas
Nivel suministro

Aceptar

Impresora

Fecha instal.
Número de serie
Etiqueta de activo
ID de motor
Nombre de modelo
Fecha de impresión

2015-04-10
74635C6600555
70
Lexmark MX812
2017-05-03

USB directo

Inserciones

10



Lexmark X656de

10.100.4.201

Actualizar

Lexmark X656de
Dirección: 10.100.4.201
Nombre de contacto: Alicia Jimenez
Ubicación: ID 63 DR Chihuahua Regulacion Juarez

Valores

Configuración de SMTP

Gateway SMTP primario	rea inm gob mx	Necesario
Puerto del gateway SMTP primario	25	Puerto predet 25 Rango 1-65535
Gateway SMTP secundario	rea inm gob mx	
Puerto del gateway SMTP secundario	25	Puerto predet 25 Rango 1-65535
Tiempo de espera SMTP	30	Rango 5-30 segundos
Dirección de respuesta	admin@inani gob mx	Ej. jsmith@mydomain.com
Usar SSL/TLS	Desactivado	
Validar CA		

Autenticación

Servidor autent. SMTP	No se necesita autenticación	
E-mail dispositivo iniciado	Ninguno	Alertas de e-mail reenvío de faxes, etc
E-mail usuario iniciado	Ninguno	

Credenciales de dispositivo

ID us. dispositivo	
Contraseña de dispositivo	
Keyberos 5 REALM	Necesario para algunos tipos de autenticación
Domnio NTLM	Necesario para Autenticación NTLM


Enviar

Restablecer formulario

English Français Deutsch Italiano Español Dansk Norsk Nederlands Svenska Portugues
Suomi Русский Polski Magyar Türkçe Český 简体中文 繁體中文 한국어 日本語

Ethernet 10/100/1000

Tarjeta de red estándar

Estado:	Sin conexión
Velocidad, duplex:	Desconocido (Automático)
Consumo eficiente de energía en Ethernet:	Desactivado
802.1x:	Desactivado
Fecha y hora actuales:	2017-05-03 12:10
Tiempo de espera de fin de trabajo:	90
UAA (MAC):	0021B7E910EC
	
Versión de firmware:	NH.TU.N439
Información sobre compilación de red:	19-Jun-14 16:49, mls-bld

Valores de opción de red integrada

Tipo de impresora:	Lexmark MX812
--------------------	---------------

TCP/IP

Activo:	Activado
Activar DHCP:	Desactivado
Activar BOOTP:	Desactivado
Activar RARP:	Desactivado
Activar AutoIP:	No
Origen de la dirección:	Manual
Dirección IP:	10.100.4.203 Sin conexión
Máscara de red:	255.255.255.0
Gateway:	10.100.4.254
Nombre de dominio completo:	ET0021B7E910EC.
Estado de WINS:	Sin registrar
Servidor WINS:	0.0.0.0
Dirección de servidor DNS:	0.0.0.0
Activar DDNS:	Si
Activar mDNS:	Si
Nombre de Zero Configuration:	Lexmark MX812

10.172.16.16 2017

IPv6

Activo:	Activado
Nombre de dominio completo:	ET0021B7E910EC.
DHCPv6:	Activado
IPv6 Origen de dirección:	Automático
Dirección IPv6:	fe80::221:b7ff:fee9:10ec

AirPrint™


Activo:	Si
---------	----

AppleTalk*

Activo:	No
Nombre:	ET0021B7E910EC Lexmark MX812
Tipo:	LaserWriter
Zona:	*
Dirección:	0.0

Ethernet 10/100/1000

Tarjeta de red estándar

Estado:	Conectado
Velocidad, duplex:	1000 Mbps, dos direcciones (Automático)
Consumo eficiente de energía en Ethernet:	Activado
802.1x:	Desactivado
Fecha y hora actuales:	2017-05-03 14:36
Tiempo de espera de fin de trabajo:	90
UAA (MAC):	0021B7453D04
	
Versión de firmware:	NH5.TU.N543
Información sobre compilación de red:	02-Apr-15 07:30, mls-bld

Valores de opción de red integrada

Tipo de impresora:	Lexmark MX812
--------------------	---------------

TCP/IP

Activo:	Activado
Activar DHCP:	Desactivado
Activar BOOTP:	Desactivado
Activar RARP:	Desactivado
Activar AutoIP:	No
Origen de la dirección:	Manual
Dirección IP:	10.100.4.202
Máscara de red:	255.255.255.0
Gateway:	10.100.4.254
Nombre de dominio completo:	ET0021B7453D04.INAMI
Estado de WINS:	Sin registrar
Servidor WINS:	0.0.0.0
Dirección de servidor DNS:	172.16.16.219
Dirección del servidor DNS secundario:	172.16.20.3
Activar DDNS:	Sí
Activar mDNS:	Sí
Nombre de Zero Configuration:	Lexmark MX812 (2)

IPv6

Activo:	Activado
Nombre de dominio completo:	ET0021B7453D04.INAMI
DHCPv6:	Activado
IPv6 Origen de dirección:	Automático
Dirección IPv6:	fe80::221:b7ff:fe45:3d04

AirPrint™


Activo:	Sí
---------	----

AppleTalk*

Activo:	No
Nombre:	ET0021B7453D04 Lexmark MX812
Tipo:	LaserWriter
Zona:	*
Dirección:	0.0

Ethernet 10/100/1000

Tarjeta de red estándar

Estado:	Conectado
Velocidad, duplex:	1000 Mbps, dos direcciones (Automático)
Consumo eficiente de energía en Ethernet:	Activado
802.1x:	Desactivado
Fecha y hora actuales:	2017-05-03 14:51
Tiempo de espera de fin de trabajo:	90
UAA (MAC):	0021B7E910EC
	
Versión de firmware:	NH63.TU.N638
Información sobre compilación de red:	28-Oct-16 12:18, mls-bld

Valores de opción de red integrada

Tipo de impresora:	Lexmark MX812
--------------------	---------------

TCP/IP

Activo:	Activado
Activar DHCP:	Desactivado
Activar BOOTP:	Desactivado
Activar RARP:	Desactivado
Activar AutoIP:	No
Origen de la dirección:	Manual
Dirección IP:	10.100.4.203
Máscara de red:	255.255.255.0
Gateway:	10.100.4.254
Nombre de dominio completo:	ET0021B7E910EC.
Estado de WINS:	Sin registrar
Servidor WINS:	0.0.0.0
Dirección de servidor DNS:	172.16.16.219
Dirección del servidor DNS secundario:	172.16.20.3
Activar DDNS:	Si
Activar mDNS:	Si
Nombre de Zero Configuration:	Lexmark MX812

IPv6

Activo:	Activado
Nombre de dominio completo:	ET0021B7E910EC.
DHCPv6:	Activado
IPv6 Origen de dirección:	Automático
Dirección IPv6:	fe80::221:b7ff:fee9:10ec

AirPrint™

Activo:	Si
---------	----

AppleTalk*

Activo:	No
Nombre:	ET0021B7E910EC Lexmark MX812
Tipo:	LaserWriter
Zona:	*
Dirección:	0.0