**REPORTE MENSUAL DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

**Y**

**REPORTE MENSUAL DE TICKETS DE INCIDENTES Y FALLAS**

**PROGRAMA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – {{ cliente }}**

**{{ titulo }}**

**AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.**

**REPORTE MENSUAL DE TICKETS DE INCIDENTES Y FALLAS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ticket | Tipo de Generación del ticket | Fecha/Hora Interrupción | Fecha/Hora Solicitud | Fecha/Hora Generación | Fecha/Hora Llegada de Personal | Tiempo de llegada del Personal (Hrs) | Fecha/Hora Subsanación | CID | Tipo Caso | Avería | Tiempo de Indisponibilidad - Ver Nota 1 (Hrs) | Tiempo de subsanación efectivo - Ver Nota 2 (Hrs) | Horas excedidas en el plazo de reparación de acuerdo a bases (Hrs) |
| {%tr for reporte in reportes %} | | | | | | | | | | | | | |
| {{ reporte.nro\_incidencia }} | {{ reporte.canal\_ingreso }} | {{ reporte.interrupcion\_inicio }} | {{ reporte.fecha\_hora\_solicitud }} | {{ reporte.fecha\_generacion }} | {{ reporte.fecha\_hora\_llegada\_personal }} | {{ reporte.tiempo\_llegada\_personal }} | {{ reporte.interrupcion\_fin }} | {{ reporte.cid }} | {{ reporte.tipo\_caso }} | {{ reporte.tipificacion\_problema }} | {{ reporte.tipificacion\_interrupcion }} | {{ reporte.tiempo\_interrupcion}} | {{ reporte.horas\_excedidas\_plazo\_reparacion\_bases }} |
| {%tr endfor %} | | | | | | | | | | | | | |

{% for reporte in reportes %}

{% if not loop.first %}

{{ "\f" }}

{% endif %}

**REPORTE DE SUBSANACIÓN DE AVERÍA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Cliente** | ***PROGRAMA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - PRONATEL*** | | |
| **Nro. de Ticket** | {{ reporte.nro\_incidencia }} | **Fecha y hora Inicio de la avería** | {{ reporte.interrupcion\_inicio }} |
| **Fecha y hora Fin de la avería** | {{ reporte.interrupcion\_fin }} | **CID** | {{ reporte.cid }} |

**1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA REPORTADO**

{{ reporte.descripcion\_problema }}

**2. DETERMINACIÓN DE LA CAUSA / RAÍZ (CON LAS EVIDENCIAS CORRESPONDIENTES)**

{{ reporte.it\_determinacion\_de\_la\_causa }}  
  
**3. MEDIDAS CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS TOMADAS (CON LAS EVIDENCIAS CORRESPONDIENTES)**

{{ reporte.it\_medidas\_tomadas }}

**4. MEJORAS**

{{ reporte.mejoras }}

**5. RECOMENDACIONES**

{{ reporte.it\_conclusiones }}

{% endfor %}