**REPORTE MENSUAL DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

**Y**

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

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

**REGIÓN LIMA**

**{{ titulo }}**

**AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.**

**REPORTE MENSUAL DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | **Minutos de pérdida de conectividad con el Router CPE** | | | | **Viewtinet** | | **Disponibilidad %**  **(Nota 2)** |
| **ITEM** | **CID.** | **NOMBRE CAD** | **Total Registrados por el Cliente y Contratista** | **Efectivos (Tiempo de subsanación incidencia o falla)** | **Atribuible a contratista** | **Diferencia no reportada** | **Disponibilidad Registrada** | **Minutos de desconexión (Atribuible a Contratista, Cliente y/o Terceros)** |
| **(Ver Nota 1)** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

| **Ticket** | **Tipo de generación de ticket** | **Fecha/hora de interrupción** | **Fecha/hora solicitud** | **Fecha Generación** | **Fecha/**  **hora de personal** | **Tiempo de llegada de personal**  **(Hrs)** | **Fecha/**  **hora subsanación** | **CID / CAD** | **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)** | **ATRIBUIBLE** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| {%tr for reporte in reportes %} | | | | | | | | | | | | | | |
| {{ reporte.nro\_incidencia }} | {{ reporte.canal\_ingreso }} | {{ reporte.interrupcion\_inicio }} | {{ reporte.fecha\_comunicacion\_cliente }} | {{ reporte.fecha\_generacion }} | {{ reporte.fecha\_hora\_llegada\_personal }} | {{ reporte.tiempo\_llegada\_personal }} | {{ reporte.interrupcion\_fin }} | {{ reporte.cid }}{{ reporte.sede }} | {{ reporte.tipo\_caso }} | {{ reporte.tipificacion\_problema }} | {{ reporte.tipificacion\_interrupcion }} | {{ reporte.tiempo\_interrupcion}} | {{ reporte.horas\_excedidas\_plazo\_reparacion\_bases }} | {{ reporte.tipificacion\_tipo }} |
| {%tr endfor %} | | | | | | | | | | | | | | |

{% for reporte in reportes %}{% if not loop.first %}{{ "\f" }}{% endif %}

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 }} | **SEDE / CID** | {{ reporte.sede }} - {{ reporte.cid }} |

**1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA REPORTADO**

{{ reporte.descripcion\_problema }}

**2. DETERMINACIÓN DE LA CAUSA**

{{ reporte.it\_determinacion\_de\_la\_causa }}

**3. MEDIDAS CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS TOMADAS**

{{ reporte.it\_medidas\_tomadas }}

Fecha y hora inicio: {{ reporte.interrupcion\_inicio }}

Fecha y hora fin: {{ reporte.interrupcion\_fin }}

**4. MEJORAS**

{{ reporte.mejoras }}

**5. RECOMENDACIONES**

{{ reporte.recomendaciones }}

{% endfor %}