

2.1 Diagnóstico de Red de Impresión

Sustente el protocolo de diagnóstico para una impresora multifuncional con IP estática que ha dejado de responder. Explique cómo descartaría físicamente el daño y cómo solucionaría técnicamente un conflicto de IP duplicada en el segmento.

- Realizarle ping a la ip que tiene asignado a la impresora
- Intentar ingresar a la interfaz web con la ip asignada
- Verificar físicamente que la impresora se encuentre linkeando
- Apagar la impresora
- Buscar la Mac de la impresora
- Revesar la ip vinculando la Mac de la impresora.

2.2 Caso: Mapeo de Unidades Win/Mac

Un directivo (MacBook) y un asistente (Windows 11) reportan que no pueden acceder a la carpeta compartida en el servidor local vía SMB.

- Windows (Net use X:\\Direccion_De_la_Carpeta)
- Mac (Smbutil view //usuario@direccion_De_la_Capeta)

2.3 Infraestructura de Telefonía IP

Se requiere el traslado físico de 5 extensiones. Describa las validaciones necesarias en el Switch PoE para garantizar que el dispositivo encienda y mantenga conectividad de datos. Recomiende una herramienta profesional de soporte remoto sustentando su seguridad.

Bloque 03 / Infraestructura N3 y Seguridad

3.1 Validación Técnica de Enlace (ISP)

El proveedor entrega un acta con: IP WAN, Gateway, Máscara, VLAN, IP Pública y DNS. Sustente el procedimiento técnico para configurar una laptop y validar navegación antes de integrar el servicio al Firewall corporativo.

3.2 Redundancia (Failover)

Explique cómo configuraría la prioridad entre un canal de Claro y un respaldo de ETB en el Firewall. ¿Qué criterio técnico usaría para definir el salto automático de línea?

3.3 Continuidad SharePoint

Frente a un error de sincronización (X Roja), explique el método para reparar la biblioteca del usuario sin generar pérdida de datos o duplicidad de archivos locales.

- Cerrar forzado el proceso del OneDrive
- Limpieza de Cache
- Desvincular cuenta y volverla a vincular
- Mirar caracteres prohibidos o formatos prohibidos
- Modificar los registros en regedit
- Hacer un mismatch en Azure si hay problemas de ID del onedrive

Bloque 04 / Criterio de Gestión TI

Mesa de Ayuda y Cultura

Sustente 3 herramientas de Ticketing para la empresa. ¿Qué estrategia implementaría para que los usuarios abandonen WhatsApp y utilicen el canal formal de soporte?

Proactivanet : Fácil de configurar, Manejo de ticket, se pueden exportar los usuarios del directorio activo para su implementación de usuarios, muy intuitiva para el usuario.

Aranda Service Management: Se puede integrar directamente con el equipo para poder tomar control remoto, ver servicios, procesos, descarga de la información del Hardware del equipo.

Itop: Es OpenSource, se puede modificar a gusto para el manejo de una mesa de ayuda, intuitiva para el manejo de un Noc o de los mismos usuarios.

Estrategia para que abandonen WhatsApp:

- Enviar comunicados vía email, comentando de que todo caso tiene que estar registrado en la aplicación de tickets de la empresa.
- Baja prioridad a los requerimientos o incidencias que se tramiten por este medio, comunicando de que los tickets por medio de la plataforma oficial se les dará una solución más rápida.

Perfiles de Hardware

Defina y justifique la configuración técnica (CPU/RAM/SSD) ideal para un perfil administrativo (Bienestar) frente a un perfil técnico (Desarrollo).

Perfil administrativo.

Cpu: Intel core i5 desde la 10mo generación o la serie ryzen 5 (Buena cantidad de núcleos con una eficiencia energética que hace que no calienten tanto)

Ram: 16Gb DDR4/DDR5 (El estándar es de 16gb)

SSD: 256 Nvme

HDD: 1TB (Guardar gran cantidad de documentos para evitar el desgaste de lectura y escritura del ssd)

Perfil Desarrollador

Cpu: Intel core i7 o Ryzen 7: Tienen núcleos de alto rendimiento, para trabajo mono y multinúcleo, lo que mejora en tiempos de compilación

Ram: 32GB DDR4/DDR5: Los programas para desarrollo consumen una gran cantidad de memoria Ram:

Almacenamiento: 1Tb nvme Pcie 4.0: Las velocidades de escritura y lectura son superiores o iguales a 5000mb/s lo que genera una mayor velocidad para leer o compilar múltiples ramas de código.