

## FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ASS No.

Fecha:	13-07-2017			Ciudad:	Medellin	Ticket:	
Cliente / Empresa:	BA-LOOTUS			Sede:	Apuerto	Dirección:	ca. 404 VZCVD
Equipo:	IP Office			Versión:	9.2.50(972)	IP:	10.132.38.23
Atendido por Cliente:	Martha Lilia Vasquez			Cargo:	Dir. de Serv.	Tel/Cel:	49251
Hora Inicio:	8:00	Hora Finalización:	9:05	Email de Cliente:	martha-vasquez@lootus.com.co		
Servicio Reportado:	mantenimiento preventivo						
Ingeniero de Soporte:	Juan Guillermo Tobón 2						

## CHECK LIST MANTENIMIENTO

ITEM	SI - NO	Observaciones
Ingreso a la planta telefónica, verificación de usuario e interfaz.	SI	Por LAN y WAN
Toma de Backup de sistema	SI	Generar BK con la siguiente Nomenclatura BACKUP (Nombre Aplicativo)_CLIENTE_SEDE_NÚMERACION_CFG IPO y BK CM, Generar Bk de todos los aplicativos (VM Pro - CCR, Contact Store, WFO, CMS, SBC, SM, MG)
Revisión de alarmas del sistema, clasificación y prioridades.	SI	No hay alarmas
Toma de Backup de Licencias**	SI	Licenciamiento .CSV para IPO y .TAR para CM y Mitel. Guardar con la siguiente Nomenclatura LICENCIAMIENTO_CLIENTE_SEDE_NÚMERACION
Toma de Backup servidor correo de voz**	NO	Para VM Pro, One-Box, Messaging

## Condiciones Físicas

## Descripción

Aseo	SI	Iluminación	SI	Ventilación	SI	Anclado	SI
Acceso Libre	SI	Seguridad Física	SI	Organización de cableado	SI	Bandeja	NO

ITEM	SI - NO	Observaciones
Apagar / Reiniciar la planta telefónica**	SI	Apagados dispositivos
Revisión de servidor correo de voz: Check list menú día, menú noche, menú días festivos, correo de voz**	NO	
Revisión fuente de alimentación: toma de voltajes de entrada 120.5 salida 120V y tierra 00.1	SI	Indicar si hay tierra
Limpieza del sistema: Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstruccionadores que influyan en la operación adecuada de la Planta telefónica	SI	Se limpiaron UCM y Corbo KTR, se soplo IPO
Organización de cableado correspondiente a los conectores de la planta telefónica	SI	Cuentas solo con cable LAN y potencia

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



Encender planta telefónica	31	Revisión de alarmas y servicios	31	Revisión de operadoras: Verificar funcionamiento	31	Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares	NO	Revisión de troncales, rutas y enlaces	SI	Recarga de Firmware	Cantidad de teléfonos	100	Cambios de programación solicitados por personal autorizado	NO	Registro Fotográfico del cuarto de comunicaciones	37	Cuarto Técnico, Rack, PBX o "Planta telefónica", Servidores, MDF, Otros Equipos, Conexiones Internas - LAN, Conexiones Internas - WAN	Guardas fotos con la siguiente nomenclatura: CLIENTE_SEDE TIPO DE REGISTRO EQUIPO(SI APLICA) NUMERACION
----------------------------	----	---------------------------------	----	--	----	---	----	--	----	---------------------	-----------------------	-----	---	----	---	----	---	---

OBSERVACIONES

no se desmonta 37 ya que tiene equipos en línea		
---	--	--

CONFIGURACION

ITEM	NUMERACION	ESTADO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Fax				
Extensiones IP	482XX	OK	12	Buen estado
Ext. Analógicas				
Ext. Digitales				
Rutas				
Troncales				
Enlaces				
Operadora	3677272	operativa		
VoIP				
Buzones				
Otras				

RELACION DE TELEFONOS Y TERMINALES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES

SERVICIOS Y FUNCIONALIDADES				
ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES

ACTUALIZACIONES Y PARCHES				
PLATAFORMA	VERSION INICIAL	VERSION FINAL	ESTADO	OBSERVACIONES
Teléfonos				
Gateways				
Servidores				
SW				
Tarjetas IP				
Tarjetas Análogas				
Versiones de Sistema				

## ENCUESTA DE SERVICIO

Encuesta de Servicio, Por favor indique de 1 a 5 su respuesta teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

1 – Insatisfecho      2 - Algo Satisfecho      3 - Medianamente Satisfecho      4 – Satisfecho      5 – Muy Satisfecho

Cuál es el nivel general de satisfacción con la MANERA en que manejamos su caso ☒Cuál es su nivel de satisfacción con el TIEMPO que tomo resolver esta solicitud de servicio? ☒Cuál es su nivel de satisfacción con la CALIDAD de la RESPUESTA/SOLUCION dada a su caso? ☒Cuál es su nivel de satisfacción con el FLUJO DE PROCESOS que adoptamos para solucionar su solicitud? ☒Cuál es su nivel de satisfacción con el TRATAMIENTO PERSONAL que recibió por parte de nuestros empleados durante la resolución a su caso? ☒

INGENIERO RESPONSABLE		CONFORME CLIENTE		REVISAD O
NOMBRE	<i>Juan Carlos Roldán</i>	NOMBRE:	<i>Yaritza Vargas</i>	NOMBRE:
:		CEDULA:	<i>42796833</i>	CEDULA
CEDULA:	<i>92486577</i>	Hora de finalización de la Actividad.		
FIRMA		FIRMA - SELLO		FIRMA-SELLO

