

FOR-INGS-11

V.3

Ingreso Fecha de Vigencia:
06/09/2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ASS No.

Fecha:	12-05-2017	Ciudad:	Guayaquil	Ticket:	
Cliente / Empresa:	Banco de Ecuador	Sede:	Guayaquil	Dirección:	3333333333
Equipo:	IP OFFICE 1	Versión:	9.0.5.0 (976)	IP:	10.132.35.20
Atendido por Cliente:	Estefany Polpazir.	Cargo:	Director de Servicios (E)	Tel/Cel:	41577700
Hora Inicio:	8:36	Hora Finalización:	10:20	Email de Cliente:	carlos.montoya@bancodecuador.com.ec
Servicio Reportado:	Mantenimiento Preventivo				
Ingeniero de Soporte:	Mr Guillermo Tobo - Rodriguez				

CHECK LIST MANTENIMIENTO

ITEM	SI - NO	Observaciones
Ingreso a la planta telefónica, verificación de usuario e interfaz.	<input checked="" type="checkbox"/>	OK
Toma de Backup de sistema	<input checked="" type="checkbox"/>	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.	<input checked="" type="checkbox"/>	SI - OK
Toma de Backup de Licencias**	<input checked="" type="checkbox"/>	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**	<input checked="" type="checkbox"/>	Para VM Pro, One-Box, Messaging

Condiciones Físicas

Descripción

Aseo	<input checked="" type="checkbox"/>	Iluminación	<input checked="" type="checkbox"/>	Ventilación	<input checked="" type="checkbox"/>	Anclado	<input checked="" type="checkbox"/>
Acceso Libre	<input checked="" type="checkbox"/>	Seguridad Física	<input checked="" type="checkbox"/>	Organización de cableado	<input checked="" type="checkbox"/>	Bandeja	<input checked="" type="checkbox"/>

ITEM	SI - NO	Observaciones
Apagar / Reiniciar la planta telefónica**	SI	apagado y conectado limpiado
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 121.4 salida 121.3 y tierra 00.6	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 Limpian todas las componentes.
Organización de cableado correspondiente a los conectores de la planta telefónica	SI	

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



Encender planta telefónica**	SI	encendido correctamente
Revisión de alarmas y servicios	SI	no hay alarmas
Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento	SI	opera correctamente
Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares	NO	no hay
Revisión de trocales, rutas y enlaces.	SI	17,18 -> Troncales.
Recarga de Firmware		
Cantidad de Teléfonos	NO	
Cambios de programación solicitados por personal autorizado	NO	
Registro Fotográfico del cuarto de comunicaciones	SI	Cuarto Tecnico, Rack, PBX o "Planta telefonica", Servidores, MDF, Otros Equipos, Conexiones Internas - LAN Conexiones Internas - WAN Guardas fotos con la siguiente nomenclatura CLIENTE_SEDE_TIPO DE REGISTRO_EQUIPO(SI APLICA) NÚMERACION

OBSERVACIONES

Se encuentra NIRE acondicionado apropiado, se encuentra operando correctamente, la directora indica que el NIRE se está apropiado solo en la tarjeta donde está la fuente los tornillos que aseguran al chasis estaban flojos se ajustan correctamente

CONFIGURACION

ITEM	NUMERACION	ESTADO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Fax		.		
Extensiones IP	455XX 48XXX	OK	16	9608
Ext. Analogas	—			
Ext. Digitales	—			
Rutas	—			
Troncales	17,18	OK	20	10 troncales por troncal.
Enlaces	—			
Operadora	4057700	OK		
VoIP	—			
Buzones	—			
Otras	—			

RELACION DE TELEFONOS Y TERMINALES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES

FOR-INGS-11

V. 3

Ingreso Fecha de Vigencia:
06/09//2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



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 ☒ 5

Cuál es su nivel de satisfacción con el TIEMPO que tomo resolver esta solicitud de servicio? ☒ 5

Cuál es su nivel de satisfacción con la CALIDAD de la RESPUESTA/SOLUCION dada a su caso? ☒ 5

Cuál es su nivel de satisfacción con el FLUJO DE PROCESOS que adoptamos para solucionar su solicitud? ☒ 5

Cuál es su nivel de satisfacción con el TRATAMIENTO PERSONAL que recibió por parte de nuestros empleados durante la resolución a su caso? ☒ 5

INGENIERO RESPONSABLE		CONFORME CLIENTE		REVISADO
NOMBRE:	<i>Juan Carlos Velez</i>	NOMBRE:	<i>ESTHER NIE RIVERA</i>	NOMBRE:
CEDULA:	<i>98486527</i>	CEDULA:	<i>112839248</i>	CEDULA
		Hora de finalización de la Actividad.	<i>10:20</i>	
	<i>[Firma]</i>	FIRMA - SELLO		FIRMA-SELLO