

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ASS No.

Fecha:	25-03-2017	Ciudad:	Medellin	Ticket:	
Cliente / Empresa:	Bb-LOOTEA	Sede:	Las Americas	Dirección:	De 25h.4 25-120
Equipo:	IP OFFICE	Versión:	9.0.3.0125	IP:	10.132.46.20
Atendido por Cliente:	Log Stella Villis	Cargo:	Dir de Servicios	Tel/Cel:	3176697208
Hora Inicio:	8:50	Hora Finalización:	9:55	Email de Cliente:	MORICH-ORTIZ@LOOTEA.CO
Servicio Reportado:	Mantenimiento Preventivo				
Ingeniero de Soporte:	Ran Guillermo Tobón Rodríguez				

CHECK LIST MANTENIMIENTO

ITEM	SI - NO	Observaciones
Ingreso a la planta telefónica, verificación de usuario e interfaz.	<input checked="" type="checkbox"/>	
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"/>	
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	Se apagó y se reinició
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 <u>119.7</u> salida <u>119.2</u> y tierra <u>2.4</u>	SI	Si hay tierra 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 todos los componentes
Organización de cableado correspondiente a los conectores de la planta telefónica	SI	Organizado

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



Encender planta telefónica**				SI	Reforma SI- 5/18
Revisión de alarmas y servicios				SI	NO presenta alarmas
Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento				SI	
Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares				NO	No cuenta con periféricos
Revisión de trocales, rutas y enlaces.				SI	Troncales 17 y 18
Recarga de Firmware	NO	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

CONFIGURACION

ITEM	NUMERACION	ESTADO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Fax				
Extensiones IP	403XX	OK	19	Fw 7-0-0539-V4183hr
Ext. Analogas				
Ext. Digitales				
Rutas				
Troncales	17-18	OK	2	operaciones
Enlaces				
Operadora				
VoIP				
Buzones				
Otras				

RELACION DE TELEFONOS Y TERMINALES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES
1	11	9608	OK	

FOR-INGS-11

V. 3

Ingrese 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	7.0.0.539	7.0.0.539 V4.831m	OK	
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	Juan Gto Tobo	NOMBRE:	Monica Ortiz Jimenez	NOMBRE:
CEDULA:	98486527	CEDULA:	4371100	CEDULA
FIRMA		FIRMA - SELLO		FIRMA-SELLO