

## FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ASS No. \_\_\_\_\_

Fecha:	27-06-2017	Ciudad:	Medellín	Ticket:	
Cliente / Empresa:	COOTECUM SMP	Sede:	Pto CLAVE	Dirección:	4127#46-70 1001/269
Equipo:	IP OFFICE	Versión:	9.0.50(970)	IP:	10.131.12.20
Atendido por Cliente:	Olga Luz Martínez	Cargo:	Analista administrativo	Tel/Cel:	3391100/ 43154
Hora Inicio:	8:30	Hora Finalización:	10:10	Email de Cliente:	olga.l.martinez@cootecum.com.co
Servicio Reportado:	Mantenimiento preventivo				
Ingeniero de Soporte:	Juan Guillermo Tobo Rodríguez				

## CHECK LIST MANTENIMIENTO

ITEM	SI - NO	Observaciones
Ingreso a la planta telefónica, verificación de usuario e interfaz.	SI	Por LHO OK.
Toma de Backup de sistema	SI	Generar BK con la siguiente Nomenclatura <b>BACKUP (Nombre Aplicativo)_CLIENTE_SEDE_NÚMERACION</b> . 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 <b>LICENCIAMIENTO_CLIENTE_SEDE_NÚMERACION</b>
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	Apagado Limpieza.
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 122.0 salida 121.0 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 sopla unidad IPO y se limpia con brocha todos los
Organización de cableado correspondiente a los conectores de la planta telefónica	SI	Cable PRE

## FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



Encender planta telefónica**	Si	Encendido OK.
Revisión de alarmas y servicios	Si	No hay alarmas.
Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento	Si	3391100 y 3391105 OK.
Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares	Si	No cuenta con periféricos.
Revisión de trocales, rutas y enlaces.	Si	Tr 1 (3391100) Tr 17 y 18 OK.
Recarga de Firmware	NO	Telefonos actualizados
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 realiza mantenimiento sin desmontaje de IPD ya que en la parte superior cuenta con router CISCO (1), Modem PRI (1) y tres routers de internet por lo que se requiere de una bandeja para instalar los equipos ya que la tapa del IPD se encuentra muy chata.

## CONFIGURACION

ITEM	NUMERACION	ESTADO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Fax				
Extensiones IP	43xxx			
Ext. Analogas	—			
Ext. Digitales	—			
Rutas	3391100	OK	1 (30)	3391105 DID del Principal.
Troncales	1, 17 y 18	OK	3	1 (30), 17 (10), 18 (10).
Enlaces				
Operadora		OK	2	operan correctamente.
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 ☒ 5Cuál es su nivel de satisfacción con el TIEMPO que tomo resolver esta solicitud de servicio? ☒ 5Cuál es su nivel de satisfacción con la CALIDAD de la RESPUESTA/SOLUCION dada a su caso? ☒ 5Cuál es su nivel de satisfacción con el FLUJO DE PROCESOS que adoptamos para solucionar su solicitud? ☐ 5Cuál 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 Tobo</i>	NOMBRE:	<i>Olga Luz Martínez Ríos</i>	NOMBRE:
CEDULA:	<i>98426527</i>	CEDULA:	<i>43062665</i>	CEDULA
FIRMA		FIRMA - SELLO		FIRMA-SELLO
Hora de finalización de la Actividad.		<i>10:10</i>		