

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

data

ASS No.

Fecha:	20/06/2017	Ciudad:	Cartagena	Ticket:	
Cliente / Empresa:	Coomeva	Sede:	CEM	Dirección:	Cra 6 # 54-126
Equipo:	IP OFFICE	Versión:	9.0.5.0	IP:	10.131.24.20
Atendido por Cliente:	Carlos Garcia	Cargo:	Ana. Admon	Tel/Cel:	
Hora Inicio:	8:10	Hora Finalización:	10:00	Email de Cliente:	
Servicio Reportado:	Mantenimiento Preventivo				
Ingeniero de Soporte:	Toribio Vivero				

CHECK LIST MANTENIMIENTO

ITEM	SI - NO	Observaciones
Ingreso a la planta telefónica, verificación de usuario e interfaz.	SI	
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	
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**	SI	Para VM Pro, One-Box, Messaging

Condiciones Físicas

Descripción

Aseo	OK	Iluminación	OK	Ventilación	OK	Anclado	OK
Acceso Libre	OK	Seguridad Física	OK	Organización de cableado	OK	Bandeja	OK

ITEM	SI - NO	Observaciones
Apagar / Reiniciar la planta telefónica**	SI	
Revisión de servidor correo de voz: Check list menú día, menú noche, menú días festivos, correo de voz**	SI	
Revisión fuente de alimentación: toma de voltajes de entrada 119.5 salida 120.0 y tierra 0.4	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	Rack atern, 2000
Revisión de conectores y conexiones.	SI	

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Organización de cableado correspondiente a los conectores de la planta telefónica				SI	
Encender planta telefónica**				SI	
Revisión de alarmas y servicios				SI	
Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento				SI	
Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares				NO	no hay
Revisión de trocales, rutas y enlaces.				SI	
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

CONFIGURACION

ITEM	NUMERACION	ESTADO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Fax				
Extensiones IP		OK		
Ext. Analogas		OK	2	
Ext. Digitales				
Rutas		OK		
Troncales		OK	PR	
Enlaces		OK		
Operadora		OK		
VoIP		OK		
Buzones		OK		
Otras				

RELACION DE TELEFONOS Y TERMINALES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES

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

Satisfecho

Cuál es el nivel general de satisfacción con la MANERA en que manejamos su caso ☐ 4

Cuál es su nivel de satisfacción con el TIEMPO que tomo resolver esta solicitud de servicio? ☐ 4

Cuál es su nivel de satisfacción con la CALIDAD de la RESPUESTA/SOLUCION dada a su caso? ☐ 4

Cuál es su nivel de satisfacción con el FLUJO DE PROCESOS que adoptamos para solucionar su solicitud? ☐ 4

Cuál es su nivel de satisfacción con el TRATAMIENTO PERSONAL que recibió por parte de nuestros empleados durante la resolución a su caso? ☐ 4

INGENIERO RESPONSABLE		CONFORME CLIENTE		REVISADO
NOMBRE:	Tonio Vivero	NOMBRE:	x Carlos GARCIA	NOMBRE:
CEDULA:	873204	CEDULA:	x 78020647	CEDULA
		Hora de finalización de la Actividad.	x 10:00	
	FIRMA		FIRMA - SELLO	FIRMA-SELLO