

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ASS No.

Fecha:	05-06-2017		Ciudad	CALI	Ticket:			
Cliente / Empresa:	COOMEVA MP		Sede	MUTUALES	Dirección	CALLE 22AN # 6AN-19		
Equipo:	IP OFFICE 500		Versión	V2	IP			
Atendido por Cliente:	CARLOS CALAMBAS		Cargo		Tel/Cel	3178708262		
Hora Inicio:	8:15AM	Hora Finalización	9:30 AM	Email de Cliente				
Servicio Reportado	MANTENIMIENTO PREVENTIVO PLANTA AVAYA							
Ingeniero de Soporte	LUS ALFONSO MEDINA VARGAS							

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**	NO	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	<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	OK
Revisión de servidor correo de voz: Check list menú día, menú noche , menú días festivos, correo de voz**	SI	OK
Revisión fuente de alimentación: toma de voltajes de entrada <u>123V</u> salida <u>117.1</u> y tierra <u>0.2V</u>	SI	Indicar si hay tierra
Limpieza del sistema : Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstruccores que influyan en la operación adecuada de la Planta telefónica	SI	OK
Revisión de conectores y conexiones.	SI	OK

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



Organización de cableado correspondiente a los conectores de la planta telefónica	SI	OK
Encender planta telefónica**	SI	OK
Revisión de alarmas y servicios	SI	OK
Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento	SI	OK
Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares	-	
Revisión de trocales, rutas y enlaces.		
Recarga de Firmware	-	Cantidad de Teléfonos 32
Cambios de programación solicitados por personal autorizado		Cuarto Tecnico, Rack, PBX o "Planta telefonica", Servidores, MDF, Otros Equipos, Conexiones Internas - LAN Conexiones Internas – WAN
Registro Fotográfico del cuarto de comunicaciones	OK	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	32	IP PHONE AVAYA
Ext. Analogas				
Ext. Digitales				
Rutas				
Troncales				
Enlaces	5110000	ok	1	Enlace IP
Operadora				
VoIP				
Buzones				
Otras				

RELACION DE TELEFONOS Y TERMINALES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES
1	1	9611D	OK	IP PHONE AVAYA
2	31	9608D	OK	IP PHONE AVAYA

SERVICIOS Y FUNCIONALIDADES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES

ACTUALIZACIONES Y PARCHES

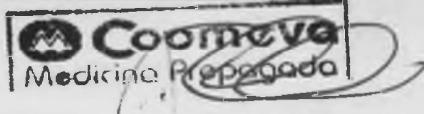
PLATAFORMA	VERSION INICIAL	VERSION FINAL	ESTADO	OBSERVACIONES
Teléfonos				
Gateways				
Servidores				
SW				
Tarjetas IP				
Tarjetas Análogas				
Versiones de Sistema				

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 Satisficho 3 - Medianamente Satisficho 4 – Satisficho 5 – Muy Satisficho

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		REVISADO
NOMBRE:	LUIS ALFONSO MEDINA VARGAS	NOMBRE:	Jessica Altagracia Castro Vicedo	NOMBRE:
		CEDULA:	1441611009	CEDULA
CEDULA:	16630675	Hora de finalización de la Actividad.		
Luis Alfonso Medina V				FIRMA-SELLO
FIRMA				FIRMA-SELLO

FORMATO MANTENIMIENTO PREVENTIVO

DESTINATARIOS	
Nombre	Entidad
<u>CARLOS CALAMBAS</u>	<u>Coomeva</u>
OBJETIVO	
Realizar mantenimiento preventivo al cableado y la infraestructura física de la planta telefónica, realizando un backup y limpieza de todos los equipos que integran la solución.	
JUSTIFICACIÓN	
Prevenir fallas y generar respaldos de configuración sobre los equipos de integran la plataforma de voz.	
EJECUCIÓN	
TIEMPO DE ACTIVIDAD	1 Hora 15 min
TIEMPO DE AFECTACIÓN	—
DATOS DE ACTIVIDAD	
FECHA	05-06-2017
HORA	8:15 AM
INFRAESTRUCTURA ACTUAL DEL CLIENTE	
REFERENCIA MEDIA GATEWAY	IP OFFICE 500 V2
TIPO DE SERVIDOR	IP SERVER
EQUIPOS ANEXOS	—
PRE-REQUISITOS	
INGENIERO DE YEAPDATA	LUIS ALFONSO MEDINA VARGAS
INGENIERO CLIENTE	JESSICA ALEXANDRA CASTRO
DISPONIBILIDAD AFECTACIÓN	—

FORMATO MANTENIMIENTO PREVENTIVO

ACTIVIDADES					
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	SERVICIO AFECTADO	ENCARGADO
1	Realizar Back Up Planta (IP Office – BSM)	Tomar los back Up de la planta telefónica	-	IP Office	
3	Verificar ingreso y salida de llamadas (Local, nacional, celular)	Confirmar con cliente que las troncales tanto de ingreso como salida están funcionando antes de iniciar	5 min	IP Office	Luis Alfonso Medina Vargas
2	Apagar Planta telefónica	Apagado de la plataforma	10 min	IP Office	
2	Realizar Reset Teléfonos de la sede	Darle un clear a los teléfonos de la sede para cargar nuevo firmware	-	Teléfonos de la sede	
4	Limpieza del sistema	Limpieza general del sistema (Polvo, suciedad en general)	20 min	IP Office	
5	Revisar cableado, conectores y conexiones	Confirmar que las cables estén operativos y que las conexiones	5 min	IP Office	

FORMATO MANTENIMIENTO PREVENTIVO

		sean las ideales			
6	Encender planta telefónica	Encendido planta telefónica	10 min	IP Office	Luis Alfonso Medina Vargas
8	Verificar que todos los teléfonos queden logueados y con el firmware V7.0	Verificación de teléfonos, de manera que se pueda garantizar que todos los teléfonos queden operativos	10 min	Teléfonos de la sede	
9	Verificar ingreso y salida de llamadas (Local, nacional, celular)	Confirmar con cliente que las troncales tanto de ingreso como salida están funcionando de igual manera que en el punto 3	10 min	IP Office	
10	Evidencia fotográfica, Modelo y Serial del equipo	Tomar evidencia fotográfica, Confirmar modelo y serial de la máquina y dejarlo registrado.	5 min	IP Office	