

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ASS No.

Fecha:	04-04-2017			Ciudad	Apartado	Ticket:	
Cliente / Empresa:	Coomeva			Sede	Apartado	Dirección	Calle 98 # 103 - 11
Equipo:	Avaya			Versión	IP office 500 v2	IP	
Atendido por Cliente:	Gloria Eugenia Gomez			Cargo	Directora de Servicios	Tel/Cel	828 0896
Hora Inicio:	09:00 am	Hora Finalización	11:00 am	Email de Cliente	gloriae_gomez@coomeva.com.co		
Servicio Reportado	Gelder Soto						
Ingeniero de Soporte	Jean Carlos Delpino						

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_NÚMERO . 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_NÚMERO
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	
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 <input checked="" type="checkbox"/> salida <input checked="" type="checkbox"/> y tierra <input checked="" type="checkbox"/>	Si	Indicar si hay tierra

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



Limpieza del sistema : Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstruccionadores que influyan en la operación adecuada de la Planta telefónica				Si	
Revisión de conectores y conexiones.				Si	
Organización de cableado correspondiente a los Si conectores de la planta telefónica					
Encender planta telefónica**				Si	
Revisión de alarmas y servicios				Si	
Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento				Si	
Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares				Si	
Revisión de trocales, rutas y enlaces.				Si	
Recarga de Firmware	15	Cantidad de Teléfono	15	Si	
Cambios de programación solicitados por personal autorizado				Si	
Registro Fotográfico del cuarto de comunicaciones				Si	<p>Cuarto Tecnico, Rack, PBX o "Planta telefonica", Servidores, MDF, Otros Equipos, Conexiones Internas - LAN Conexiones Internas – WAN</p> <p>Guardas fotos con la siguiente nomenclatura CLIENTE_SEDE_TIPO DE REGISTRO_EQUIPO(SI APLICA) NÚMERACION</p>

OBSERVACIONES

CONFIGURACION

ITEM	NUMERACION	ESTADO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Fax				
Extensiones IP				
Ext. Analógicas				
Ext. Digitales				
Rutas				
Troncales				
Enlaces				
Operadora				
VoIP				

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



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 Analógicas				
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? ☐

FOR-INGS-11

V. 3

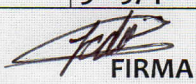

Ingrese Fecha de Vigencia:

06/09//2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



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
				O
NOMBRE:	Jean Carlos Delpino	NOMBRE:	Gloria Eugenia Gomez	NOMBRE:
CEDULA:	3185742	CEDULA:	21810117	CEDULA
		Hora de finalización de la Actividad.		
		11:30 am		
 FIRMA		 FIRMA - SELLO		FIRMA-SELL O