

FOR-ING-11

V.3

Ingrese Fecha de Vigencia:
06/09/2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

data

ASS No.

Fecha:	<i>Mayo 6 /2017</i>		Ciudad	<i>Valladolid</i>	Ticket:	
Cliente / Empresa:	<i>Bancooomera</i>		Sede	<i>Valladolid</i>	Dirección	<i>Calle 12 # 17-41</i>
Equipo:	<i>IP OFFICE</i>		Versión	<i>9.0.500.972</i>	IP	<i>10.132.50.20</i>
Atendido por Cliente:	<i>Ana Melania Olivella</i>		Cargo	<i>Director Op.</i>	Tel/Cel	
Hora Inicio:	<i>9:00</i>	Hora Finalización	<i>10:30</i>	Email de Cliente		
Servicio Reportado	<i>Mantenimiento Preventivo</i>					
Ingeniero de Soporte	<i>José Vivero</i>					

DETALLE DE MANTENIMIENTO						
ITEM	SI - NO			Observaciones		
Ingreso a la planta telefónica, verificación de usuario e interfaz.	<i>SI</i>				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)	
Toma de Backup de sistema	<i>SI</i>					
Revisión de alarmas del sistema, clasificación y prioridades.	<i>SI</i>				Licenciamiento .CSV para IPO y .TAR para CM y Mitel. Guardar con la siguiente Nomenclatura LICENCIAMIENTO_CLIENTE_SEDE_NÚMERACION	
Toma de Backup de Licencias**	<i>SI</i>					
Toma de Backup servidor correo de voz**	<i>SI</i>				Para VM Pro, One-Box, Messaging	

Descripción

Aseo	<i>OK</i>	Iluminación	<i>OK</i>	Ventilación	<i>OK</i>	Anclado	<i>OK</i>
Acceso Libre	<i>OK</i>	Seguridad Física	<i>OK</i>	Organización de cableado	<i>OK</i>	Bandeja	<i>OK</i>

ITEM	SI - NO	Observaciones
Apagar / Reiniciar la planta telefónica**	<i>SI</i>	
Revisión de servidor correo de voz: Check list menú día, menú noche , menú días festivos, correo de voz**	<i>SI</i>	
Revisión fuente de alimentación: toma de voltajes de entrada _____ salida _____ y tierra	<i>SI</i>	Indicar si hay tierra
Limpieza del sistema : Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstrutores que influyan en la operación adecuada de la Planta telefónica	<i>SI</i>	

FOR-ING-11

V. 3

Ingrese Fecha de Vigencia:
06/09/2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

data

Revisión de conectores y conexiones.				<i>sí</i>	
Organización de cableado correspondiente a los conectores de la planta telefónica				<i>sí</i>	
Encender planta telefónica**				<i>sí</i>	
Revisión de alarmas y servicios				<i>sí</i>	
Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento				<i>sí</i>	
Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares				<i>sí</i>	
Revisión de troncales, rutas y enlaces.				<i>sí</i>	
Recarga de Firmware	<i>no</i>	Cantidad de Teléfonos		<i>no</i>	
Cambios de programación solicitados por personal autorizado				<i>no</i>	
Registro Fotográfico del cuarto de comunicaciones				<i>sí</i>	Cuarto Técnico, Rack, PBX o "Planta telefónica", 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					

CONFIGURACIÓN

ITEM	NUMERACIÓN	ESTADO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Fax				
Extensiones IP		<i>OK</i>	<i>13</i>	
Ext. Analogas		<i>-</i>		
Ext. Digitales		<i>-</i>		
Rutas		<i>OK</i>		
Troncales		<i>OK</i>		
Enlaces		<i>OK</i>		
Operadora		<i>OK</i>		
VoIP		<i>OK</i>		
Buzones		<i>OK</i>		
Otras				

RELACION DE TELEFONOS Y TERMINALES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES
	<i>13</i>	<i>Ext IP 8608</i>	<i>OK</i>	

FOR-INGS-11

V. 3

Ingrese Fecha de Vigencia:
06/09//2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

data

SERVICIOS Y FUNCIONALIDADES				
ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES
ACTUALIZACIONES Y PARCHES				
PLATAFORMA	VERSION INICIAL	VERSION FINAL	ESTADO	OBSERVACIONES
A				
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 3

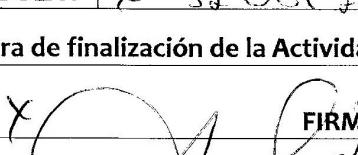
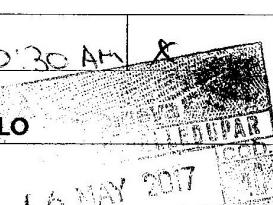
Cuál es su nivel de satisfacción con el TIEMPO que tomo resolver esta solicitud de servicio? □

Cuál es su nivel de satisfacción con la CALIDAD de la RESPUESTA/SOLUCIÓN dada a su caso? □ 3 □ 2 □ 1

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 de atención al cliente?

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

INGENIERO RESPONSABLE	CONFORME CLIENTE	REVISADO
NOMBRE: : Jose Vivero	NOMBRE: <input checked="" type="checkbox"/> Ana Milena Olivella CEDULA: <input checked="" type="checkbox"/> 32881931	NOMBRE: CEDULA
CEDULA:	Hora de finalización de la Actividad. 10:30 AM <input checked="" type="checkbox"/>	
José Vivero FIRMA	<input checked="" type="checkbox"/>  FIRMA - SELLO  16 MAY 2017	FIRMA-SELLO

<u>DESTINATARIOS</u>	
<u>Nombre</u> <i>Ana Milena Ovelar</i>	<u>Entidad</u> <i>BanCoomeva Valle de Cauca</i>
<u>OBJETIVO</u>	
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.	
<u>JUSTIFICACIÓN</u>	
Prevenir fallas y generar respaldos de configuración sobre los equipos de integran la plataforma de voz.	
<u>EJECUCIÓN</u>	
<u>TIEMPO DE ACTIVIDAD</u>	<i>1.5 hrs</i>
<u>TIEMPO DE AFECTACIÓN</u>	<i>15'</i>
<u>DATOS DE ACTIVIDAD</u>	
<u>FECHA</u>	<i>06/05/2017</i>
<u>HORA</u>	<i>9:00</i>
<u>INFRAESTRUCTURA ACTUAL DEL CLIENTE</u>	
<u>REFERENCIA MEDIA GATEWAY</u>	<i>IP OFFICE</i>
<u>TIPO DE SERVIDOR</u>	<i>-</i>
<u>EQUIPOS ANEXOS</u>	<i>-</i>
<u>PRE-REQUISITOS</u>	
<u>INGENIERO DE YEAPDATA</u>	<i>José Vivero</i>
<u>INGENIERO CLIENTE</u>	
<u>DISPONIBILIDAD AFECTACIÓN</u>	<i>15%</i>

<u>ACTIVIDADES</u>					
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	SERVICIO AFECTADO	ENCARGADO
1	Realizar Back Up Planta (IP Office – BSM)	Tomar los back Up de la planta telefónica	5'	IP Office	José Vicente
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	10'	IP Office	M
2	Apagar Planta telefónica	Apagado de la plataforma	5'	IP Office	V
2	Realizar Reset Teléfonos de la sede	Darle un clear a los teléfonos de la sede para cargar nuevo firmware		Teléfonos de la sede	V
4	Limpieza del sistema	Limpieza general del sistema (Polvo, suciedad en general)	15'	IP Office	V
5	Revisar cableado, conectores y conexiones	Confirmar que las cables estén operativos y que las conexiones sean las	10'	IP Office	V

		ideales			Sez Vacas
6	Encender planta telefónica	Encendido planta telefónica	5'	IP Office	11
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	✓	Teléfonos de la sede	11
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	15'	IP Office	11
10	Evidencia fotográfica, Modelo y Serial del equipo	Tomar evidencia fotográfica, Confirmar modelo y serial de la máquina y dejarlo registrado.	15'	IP Office	✓