

FOR-INGS-11

V. 3

Ingreso Fecha de Vigencia:

06/09//2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ASS No.

Fecha:	27-06-17	Ciudad	Bogotá	Ticket:	
Cliente / Empresa:	Cooomeva	Sede	Bancoomeva Galerías	Dirección	Cra 21 N° 53D-86
Equipo:	IPO IP500V2	Versión		IP	
Atendido por cliente:	Juanita Cubillos	Cargo	Directora Servicios	Tel/Cel	
Hora Inicio:	9:00 am	Hora Finalización	11:00 am	Fecha de Finalización	27-06-17
Servicio Reportado	Mantenimiento Preventivo				
Ingeniero de soporte	Javier Osorio				

CHECK LIST MANTENIMIENTO

ITEM	SI - NO	Observaciones
Ingreso a la planta telefónica, verificación de usuario e interfaz.	<input checked="" type="checkbox"/> Si	Sin Falla
Toma de Backup de sistema	<input checked="" type="checkbox"/> Si	Generar BK con la siguiente Nomenclatura BACKUP (Nombre Aplicativo)_CLIENTE_SEDE_NÚMERACION . CFC IPO y BK CM, Generar Bk de todos los aplicativo (VM Pro - CCR. Contact Store, WFO, CMS, SBC, SM, MG)
Revisión de alarmas del sistema, clasificación y prioridades.	<input checked="" type="checkbox"/> Si	Sin Falla
Toma de Backup de Licencias**	<input checked="" type="checkbox"/> 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**	<input checked="" type="checkbox"/> No	Para VM Pro, One-Box, Messaging

Condiciones Físicas

Descripción

Aseo	<input checked="" type="checkbox"/> Si	Iluminación	<input checked="" type="checkbox"/> Si	Ventilación	<input checked="" type="checkbox"/> Si	Anclado	<input checked="" type="checkbox"/> Si
Acceso Libre	<input checked="" type="checkbox"/> Si	Seguridad Física	<input checked="" type="checkbox"/> No (Rack Abierto)	Organización de cableado	<input checked="" type="checkbox"/> Si	Bandeja	<input checked="" type="checkbox"/> N

ITEM	SI - NO	Observaciones
Apagar / Reiniciar la planta telefónica**	Si	Sin Falla
Revisión de servidor correo de voz: Check list menú día, menú noche, menú días festivos, correo de voz**	Si	Sin Falla
Revisión fuente de alimentación: toma de voltajes de entrada <u>113,6</u> salida <u>114,1</u> y tierra <u>0.1</u>	Si	Indicar si hay tierra (No hay malla a tierra)
Limpieza del sistema: Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstruccionadores que influyan en la operación adecuada de la Planta telefónica	Si	Sin Falla

FOR-INGS-11

V. 3

Ingreso Fecha de Vigencia:

06/09//2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Revisión de conectores y conexiones.				Si	Sin Falla
Organización de cableado correspondiente a los conectores de la planta telefónica				Si	Organizado
Encender planta telefónica**				Si	Sin Falla
Revisión de alarmas y servicios				Si	Sin Alarmas
Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento				Si	En Operacion
Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares				Si	Sin Falla
Revisión de trocales, rutas y enlaces.				Si	Sin Falla
Recarga de Firmware	No	Cantidad de Teléfonos		No	N/A
Cambios de programación solicitados por personal autorizado				No	N/A
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(¿ APLICA) NÚMERACION</p>

OBSERVACIONES**CONFIGURACION**

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

RELACION DE TELEFONOS Y TERMINALES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES

SERVICIOS Y FUNCIONALIDADES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES
------	----------	------	--------	---------------

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



LATAFORMA	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:

- 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? ☒ 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:	Javier Osoio	NOMBRE:	Juanita Cubillós	NOMBRE:
CEDULA:	79964645	CEDULA:	51879777	CEDULA
FIRMA:		Hora de finalización de la Actividad:	11:03 am	FIRMA-SELLO

