

FOR-INGS-11

V. 3

Ingreso Fecha de Vigencia:  
06/05/2018

## FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ASS No.

Fecha:	14/10/2017		Ciudad:	América		Ticket:	
Cliente / Empresa:	COOPESA		Sede:		Dirección:	Calle BP # 1332	
Equipos:		Versión:		IP:			
Atendido por Cliente:	Rubielá Giraldo		Cargo:		Tel/Cel:		
Hora Inicio:	0.900	Hora Finalización:		Email de Cliente:			
Servicio Reportado:	Mantenimiento						
Ingeniero de Soporte:	Lorge D. Viquez S						

## CHECK LIST MANTENIMIENTO

ITEM	SI - NO	Observaciones
Ingreso a la planta telefónica, verificación de usuario e intentos.	SI	OK.
Toma de Backup de sistema	SI	Generar BK con la siguiente Nomenclatura: BACKUP (Nombre Aplicativo)_CLIENTE_SEDE_NUMERACION_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_NUMERACION
Toma de Backup servidor correo de voz**	SI	Para VM Pro, One-Box, Messaging

## Condiciones Físicas

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

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 118.7V salida 118.7V y tierra 0V.	SI	Indicar si hay tierra NO hay
Limpieza del sistema: Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstrucciones que influyan en la operación adecuada de la Planta telefónica	SI	OK.
Revisión de conectores y conexiones.	SI	OK.
Organización de cableado correspondiente a los conectores de la planta telefónica	SI	OK.

FOR-ING5-11

V. 3

Ingreso Fecha de Vigencia:  
06/06/2016

## FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



Revisión de alarmas y servicios				SI	OK
Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento				SI	OK
Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares				SI	OK
Revisión de trocales, rutas y enlaces.					
Recarga de Firmware		Cantidad de Teléfonos		N/A	
Cambios de programación solicitados por personal autorizado				N/A	
Registro Fotográfico del cuarto de comunicaciones				SI	<p>Cuarto Técnico, Rack, PBX o "Planta telefonica", Servidores, MDF, Otros Equipos, Conexiones Internas - LAN, Conexiones Internas - WAN</p> <p>Guarda fotos con la siguiente nomenclatura: CLIENTE_SEDE_TIPO DE REGISTRO_EQUIPO(SI APLICA)_NUMERACION</p>

## OBSERVACIONES


## CONFIGURACION

ITEM	NUMERACION	ESTADO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Fax				
Extensiones IP				
Ext. Analógicas				
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

FOR-INGS-11

V. 3

Ingreso Fecha de Vigencia:

06/09/2010

## FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



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? ☒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	Norge O. Vallegas	NOMBRE:	Adriana F. Camacho	NOMBRE:
CEDULA:	10.112.159	CEDULA:	41916522	CEDULA
		Hora de finalización de la Actividad:	10:41 AM	
FIRMA		FIRMA- SELLO		FIRMA-SELLO