

## FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ASS No.

Fecha:	4 de marzo de 2017		Ciudad	Barrancabermeja	Ticket:			
Cliente / Empresa:	Coomeva		Sede	Barranca	Dirección	Cra 15 # 49-34		
Equipo:	Ipo		Versión	9	IP			
Atendido Cliente:	LAURA C SANCHEZ		Cargo	DIRECTORA	Tel/Cel			
Hora Inicio:	8:00	Hora Final	11:00	Email	Laurac_sanchez@coomeva.com.co			
Servicio Reportado								
Ing. de Soporte	John Rodríguez							

## CHECK LIST MANTENIMIENTO

ITEM	SI - NO	Observaciones
Ingreso a la planta telefónica, verificación de usuario e interfaz.	<input checked="" type="checkbox"/> SI	Ok verificado
Toma de Backup de sistema	<input checked="" type="checkbox"/> 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.	<input checked="" type="checkbox"/> SI	Sin alarmas
Toma de Backup de Licencias**	<input checked="" type="checkbox"/> SI	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"/> SI	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 115.2 salida 0.2 y tierra 115.4	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	
Revisión de conectores y conexiones.	SI	
Organización de cableado correspondiente a los conectores de la planta telefónica	SI	
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	

FOR-INGS-11

V. 3

Ingrese Fecha de Vigencia:  
06/09/2016

## FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



Recarga de Firmware		Cantidad de Teléfonos		NO	
Cambios de programación solicitados por personal autorizado				NO	NO SE HIZO NINGUN CAMBIO EN LA PROGRAMACION
Registro Fotográfico del cuarto de comunicaciones				SI	Cuarto Tecnico, Rack, PBX o "Planta telefonica", Servidores, MDF, Otros Equipos, Conexiones Internas - LAN Conexiones Internas – WAN  Guardas fotos con la siguiente nomenclatura CLIENTE_SEDE_TIPO DE REGISTRO_EQUIPO(S APLICA) NÚMERACION

## OBSERVACIONES

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

## FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



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 Satisfeco    3 - Medianamente Satisfeco    4 – Satisfeco    5 – Muy Satisfeco

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 : JOHN RODRIGUEZ	NOMBRE: <i>Juan C. Sánchez</i>	CEDULA : <i>37718239</i>	NOMBRE: CEDULA
CEDULA: 13718239	Hora de finalización de la Actividad.		
FIRMA			FIRMA-SELLO