

FOR-INGS-11
V. 3
Ingreso Fecha de Vigencia:
06/09//2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ASS No

Fecha:	25 de Marzo - 2017	Ciudad:	Piales	Ticket:	
Cliente / Empresa:	Bancoomeuca	Sede:		Dirección:	
Equipo:	Duaya	Versión:	office	IP:	500 U2
Atendido por Cliente:	Heda Carcedo	Cargo:		Tel/Cel:	
Hora Inicio:	09:00 am	Hora Finalización:	11:00 am	Email de Cliente:	

Servicio Reportado	
Ingeniero de Soporte	

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_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"/>	
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_NÚMERACION
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 type="checkbox"/> salida <input type="checkbox"/> y tierra		Indicar si hay tierra
Limpieza del sistema : Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstruccion que influyan en la operación adecuada de la Planta telefónica	Si	

FOR-INGS-11
V. 3
Ingreso Fecha de Vigencia:
06/09//2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



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 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	Hector C. Cordero	NOMBRE:	Colacho Velásquez A	
		CEDULA:	37019243	
				NOMBRE:
				CEDULA

ACTA SERVICIO EN SITIO



Fecha:	25-Marzo-2017	Ciudad:	ip.ols	Ticket:	
Cliente / Empresa:	Bancoomecu	Sede:		Dirección:	
Equipo:	Duota	Versión:	06fce	IP:	500.22
Atendido por Cliente:		Cargo:		Tel/Cel:	
Hora Inicio:	09:00	Hora Finalización:	11:00	Fecha de Finalización:	25-Marzo-2017
Servicio Reportado					
Ingeniero de Soporte					

ACTIVIDADES REALIZADAS

Mantenimiento preventivo
Limpieza de la planta
Realización de backup

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 TRATAMIENTO PERSONAL que recibió por parte de nuestros colaboradores durante la resolución a su caso? ☐

La persona que realiza la visita tecnica, contó con todos los elementos necesarios para el desarrollo de la misma?
SI ☐ NO ☐

Volvería a contar con nuestro servicio SI ☐ NO ☐

Para usted Yeapdata, es: Aliado ☐ Proveedor ☐ Amigo ☐ Solución ☐

OBSERVACIONES ADICIONALES

INGENIERO RESPONSABLE		CONFORME CLIENTE		REVISADO	
NOMBRE:	Héctor Caced	NOMBRE:		NOMBRE:	David Velásquez
CEDULA:	98340382	CEDULA:		CEDULA:	37012243
		Hora de finalización de la Actividad:			
FIRMA		FIRMA - SELLO		FIRMA-SELLO	