

FOR-INGS-11

V. 3

Ingreso Fecha de Vigencia:
06/09//2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ASS No. _____

| | | | | | |
|-----------------------|-------------------|------------|-------------|---------|-----------------|
| Fecha: | 10 Abril de 2017 | Ciudad | Bucaramanga | Ticket: | |
| Cliente Empresa: | Coomeva CSA | Sede | Cabecera | Direc | Calle 52B 31-54 |
| Equipo: | IPO 500 V2 | Versión | 9.0 | IP | |
| Atendido por Cliente: | Miguel A. Alvarez | Cargo | Contacto | Tel/Cel | 3168314691 |
| Hora Inicio: | 9:00 | Hora Final | 10:00 | Email | |
| Servicio Report | Mantenimiento | | | | |
| Ing de Soporte | John Rodriguez | | | | |

CHECK LIST MANTENIMIENTO

| ITEM | SI - NO | Observaciones |
|---|-------------------------------------|--|
| Ingreso a la planta telefónica, verificación de usuario e interfaz. | <input checked="" type="checkbox"/> | Verificado |
| 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 type="checkbox"/> | Seguridad Física | <input checked="" type="checkbox"/> | Organización de cableado | <input checked="" type="checkbox"/> | Bandeja | <input 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 119.2 salida 0.3 y tierra 118,1 | Si | si hay tierra |
| Limpieza del sistema : Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstruccionadores 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 | |

FOR-INGS-11

V. 3

Ingreso Fecha de Vigencia:

06/09//2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



| | | | | | |
|---|--|-----------------------|--|----|---|
| Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares | | | | Si | |
| Revisión de trocales, rutas y enlaces. | | | | Si | |
| Recarga de Firmware | | Cantidad de Teléfonos | | | |
| Cambios de programación solicitados por personal autorizado | | | | No | Ningun Cambio |
| 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(SI APLICA) NÚMERACION</p> |

OBSERVACIONES

| | | |
|--|--|--|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

CONFIGURACION

| ITEM | NUMERACION | ESTADO | CANTIDAD | OBSERVACIONES |
|----------------|------------|--------|----------|---------------|
| Fax | | | | |
| Extensiones IP | | ok | | |
| 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 |
|------|----------|------|--------|---------------|
| | | | | |

FOR-INGS-11

V. 3

Ingreso Fecha de Vigencia:
06/09//2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

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:

1 - Insatisfecho
Satisfecho

2 - Algo Satisfecho

3 - Medianamente Satisfecho

4 - Satisfecho

5 - Muy

Cuál es el nivel general de satisfacción con la MANERA en que manejamos su caso

☒ 5

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

☒ 5

Cuál es su nivel de satisfacción con la CALIDAD de la RESPUESTA/SOLUCION dada a su caso?

☒ 5

Cuál es su nivel de satisfacción con el FLUJO DE PROCESOS que adoptamos para solucionar su solicitud?

☒ 5

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 Rodríguez | NOMBRE: | Angela Milena Betancourt Ardila | NOMBRE: |
| CEDULA: | 13718239 | CEDULA: | 33074875 | CEDULA |
| FIRMA | | FIRMA - SELLO | | FIRMA-SELLO |
| | | Hora de finalización de la Actividad. | | |

Cecilia | Servicios
Administrativos
GESTION HUMANA
REGIONAL NORORIENTE