

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ASS No.

Fecha:	11-07-2017	Ciudad	Bogotá	Ticket:	
Cliente / Empresa:	Coomeva	Sede	Bancoomeva principal	Dirección	Cra 15#93b-43
Equipo:	Avaya G 450	Versión		IP	
Atendido por cliente:	Blanca Espinosa	Cargo		Tel/Cel	3155802203
Hora Inicio:	7:40am	Hora Finalización	9:10 am	Email de Cliente	
Servicio Reportado	Mantenimiento Preventivo				
Ingeniero de Oporte	Sergio Andrés Báez				

CHECK LIST MANTENIMIENTO		
ITEM	SI - NO	Observaciones
Ingreso a la planta telefónica, verificación de usuario e interfaz.	<input checked="" type="checkbox"/> Si	
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	
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"/> Si

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 <u>114,1</u> salida <u>114,3</u> y tierra <u>0,1</u>	Si	Indicar si hay tierra
Limpieza del sistema : Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstruores que influyan en la operación adecuada de la Planta telefónica	Si	
Revisión de conectores y conexiones.		

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



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	
Recarga de Firmware	No	Cantidad de Teléfonos		No	
Cambios de programación solicitados por personal autorizado				No	
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(S APLICA) NÚMERACION</p>

OBSERVACIONES

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

RELACION DE TELEFONOS Y TERMINALES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES

FORMATO MANTENIMIENTO PREVENTIVO

ACTIVIDADES					
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	SERVICIO AFECTADO	ENCARGADO
1	Realizar Back Up Planta (IP Office – BSM)	Tomar los back Up de la planta telefónica	5Mn	G450	Sergio Baez
3	Verificar ingreso y salida de llamadas (Local, nacional, celular)	Confirmar con cliente que las troncales tanto de ingreso como salida están funcionando antes de iniciar	10 mn	G 450	Blanca Espinosa
2	Apagar Planta telefónica	Apagado de la plataforma	5mn	G450	Sergio Baez
2	Realizar Reset Teléfonos de la sede	Darle un clear a los teléfonos de la sede para cargar nuevo firmware	N/A	Teléfonos de la sede	N/A
4	Limpieza del sistema	Limpieza general del sistema (Polvo, suciedad en general)	10mn	G 450	Sergio Beaz
5	Revisar cableado, conectores y conexiones	Confirmar que las cables estén operativos y que las conexiones	10 mn	G 450	Sergio Baez

FORMATO MANTENIMIENTO PREVENTIVO



		sean las ideales			
6	Encender planta telefónica	Encendido planta telefónica	5mn	G 450	Sergio Baez
8	Verificar que todos los teléfonos queden logueados y con el firmware V7.0	Verificación de teléfonos, de manera que se pueda garantizar que todos los teléfonos queden operativos	20mn	Teléfonos de la sede	Sergio Baez
9	Verificar ingreso y salida de llamadas (Local, nacional, celular)	Confirmar con cliente que las troncales tanto de ingreso como salida están funcionando de igual manera que en el punto 3	10mn	G 450	Blanca Espinosa
10	Evidencia fotográfica, Modelo y Serial del equipo	Tomar evidencia fotográfica, Confirmar modelo y serial de la máquina y dejarlo registrado.	5mn	G 450	Sergio Baez

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ITEM	CANTIDAD	SERVICIOS Y FUNCIONALIDADES TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES

LATAFORMA	VERSION INICIAL	ACTUALIZACIONES Y PARCHES 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 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	Sergio Andrés Báez	NOMBRE:	Blanca Espinosa	NOMBRE:
Cedula	1016019176	CEDULA:	52225567	CEDULA
EDULA:		Hora de finalización de la Actividad.		9:00 am
FIRMA		FIRMA - SELLO		FIRMA-SEL

FORMATO MANTENIMIENTO PREVENTIVO

<u>DESTINATARIOS</u>	
Nombre	Entidad
	Coomeva
<u>OBJETIVO</u>	
Realizar mantenimiento preventivo al cableado y la infraestructura física de la planta telefónica, realizando un backup y limpieza de todos los equipos que integran la solución.	
<u>JUSTIFICACIÓN</u>	
Prevenir fallas y generar respaldos de configuración sobre los equipos de integran la plataforma de voz.	
<u>EJECUCIÓN</u>	
TIEMPO DE ACTIVIDAD	1:20 Mn
TIEMPO DE AFECTACIÓN	15Mn
<u>DATOS DE ACTIVIDAD</u>	
FECHA	11-07-2017
HORA	7:40 am
<u>INFRAESTRUCTURA ACTUAL DEL CLIENTE</u>	
REFERENCIA MEDIA GATEWAY	G 450
TIPO DE SERVIDOR	S 8300
EQUIPOS ANEXOS	Mm710(v2) mm710 (v3) mm 710(v4) mm711(v5)
<u>PRE-REQUISITOS</u>	
INGENIERO DE YEAPDATA	Sergio Andrés Báez
INGENIERO CLIENTE	Blanca Espinosa
DISPONIBILIDAD AFECTACIÓN	Pablo Sanjuan