

FOR-ING-11

V. 3

Ingrese Fecha de Vigencia:
06/09/2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ASS No.

| | | | | | | | | |
|-----------------------|---------------------------------|-------------------|---------|----------------------|----------------------------|----------------|--|--|
| Fecha: | 15-06-2017 | | Ciudad | Bello | Ticket: | | | |
| Cliente / Empresa: | Banco COTROL | | Sede | Bello | Dirección | CCS 48 # 47-52 | | |
| Equipo: | IP OFFICE | | Versión | 9.0.5.0 (972) | IP | 10.134.2.20 | | |
| Atendido por Cliente: | JOSÉ JAVIER MORES | | Cargo | DIRECTOR DE SERVICIO | Tel/Cel | 3174426675 | | |
| Hora Inicio: | 8:00 | Hora Finalización | 9:45 | Email de Cliente | joseo-mores@control.com.co | | | |
| Servicio Reportado | Mantenimiento preventivo | | | | | | | |
| Ingeniero de Soporte | Pablo Guillermo Tobón Rodríguez | | | | | | | |

CHECK LIST MANTENIMIENTO

| ITEM | SI - NO | Observaciones |
|---|---------|---|
| Ingreso a la planta telefónica, verificación de usuario e interfaz. | SI | Se validó que los usuarios / interfaces estén OK. |
| Toma de Backup de sistema | 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. | SI | No hay alarmas que detectar en el sistema |
| Toma de Backup de Licencias** | 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** | NO | Para VM Pro, One-Box, Messaging |

Condiciones Físicas

Descripción

| | | | | | | | |
|--------------|----|------------------|----|--------------------------|----|---------|----|
| Aseo | SI | Iluminación | SI | Ventilación | SI | Anclado | NO |
| Acceso Libre | SI | Seguridad Física | SI | Organización de cableado | SI | Bandeja | SI |

ITEM

SI - NO

Observaciones

| | | |
|--|----|---------------------------------------|
| Apagar / Reiniciar la planta telefónica** | SI | Apagado por largo tiempo. |
| Revisión de servidor correo de voz: Check list menú día, menú noche , menú días festivos, correo de voz** | NO | |
| Revisión fuente de alimentación: toma de voltajes de entrada 120-2 salida 120.1 y tierra 001 | SI | Indicar si hay tierra |
| Limpieza del sistema : Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstrucciones que influyan en la operación adecuada de la Planta telefónica | SI | Se limpian todas las partes. |
| Organización de cableado correspondiente a los conectores de la planta telefónica | SI | Cables Ls - y 4 cables UTP TRONCALES. |

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



| | | | |
|---|-----------------------|----|--|
| Encender planta telefónica** | | Sí | relojero con todos los servicios. |
| Revisión de alarmas y servicios | | Sí | No hay alarmas. |
| Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento | | Sí | 4157700 |
| Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares | | Sí | No conecta con periféricos |
| Revisión de troncales, rutas y enlaces. | | Sí | Ruta 1, Troncales 17 y 18 |
| Recarga de Firmware | Cantidad de Teléfonos | No | |
| Cambios de programación solicitados por personal autorizado | | No | |
| Registro Fotográfico del cuarto de comunicaciones | | Sí | Cuarto Técnico, Rack, PBX o "Planta telefónica", Servidores, MDF, Otros Equipos, Conexiones Internas - LAN Conexiones Internas – WAN |
| | | | Guarda fotos con la siguiente nomenclatura CLIENTE_SEDE_TIPO DE REGISTRO_EQUIPO(SI APLICA) NÚMERACION |

OBSERVACIONES

| |
|---|
| La bandeja que se tiene en el rack para el JAO no pertenece que este insertado, este guarda en las bocinas de los teléfonos se saca foto. |
| |
| |

CONFIGURACION

| ITEM | NUMERACION | ESTADO | CANTIDAD | OBSERVACIONES |
|-----------------|------------|--------|----------|------------------------|
| Fax | | | | |
| Extensiones IP | 4157XX | OK | 8 | Teléfonos 9608 |
| Ext. Analogicas | — | | | |
| Ext. Digitales | — | | | |
| Rutas | | | | |
| Troncales | 17 y 18 | OK | 20 | 10 cables por troncal. |
| Enlaces | — | | | |
| Operadora | 4157700 | OK | 1 | operativa. |
| VoIP | — | | | |
| Buzones | — | | | |
| Otras | — | | | |

RELACION DE TELEFONOS Y TERMINALES

| ITEM | CANTIDAD | TIPO | ESTADO | OBSERVACIONES |
|------|----------|------|--------|---------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

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:

1 – 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 | REVISAD O |
|---|--|--------------|
| NOMBRE : <i>José Ramón Robayo Pitta</i> | NOMBRE: <i>José Ramón Robayo Pitta</i> | NOMBRE: |
| CEDULA: <i>90486527</i> | CEDULA: <i>74371154</i> | CEDULA |
| FIRMA: <i>[Signature]</i> | Hora de finalización de la Actividad. <i>9:45.</i> | FIRMA-SEULLO |
| | | |