

FOR-INGS-11

V. 3

Ingreso Fecha de Vigencia:

06/09/2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ASS No.

Fecha:	Abril 8 / 2017		Ciudad:	Manizales		Ticket:	
Cliente / Empresa:	Coomeva		Sede:	Centro		Dirección:	Calle 20 # 22-27
Equipo:	Ip office		Versión:	500		IP:	
Atendido por Cliente:	Augusto Moreno Vallejo		Cargo:			Tel/Cel:	
Hora Inicio:	09.00	Hora Finalización:	10.30	Email de Cliente:			
Servicio Reportado:	Mantenimiento.						
Ingeniero de Soporte:	Lorge O. Vargas F.						

CHECK LIST MANTENIMIENTO

ITEM	SI - NO	Observaciones
Ingreso a la planta telefónica, verificación de usuario e interfaz.	Si	
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	
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**	Si	Para VM Pro, One-Box, Messaging

Condiciones Físicas

Descripción							
Aseo	Si	Iluminación	Si	Ventilación	Si	Anclado	Si
Acceso Libre	Si	Seguridad Física	Si	Organización de cableado	Si	Bandeja	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 118.6 salida 117.5 y tierra 0.7	Si hay tierra.	Indicar si hay tierra
Limpeza del sistema: Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstrucciones 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	

FOR-INGS-11

V. 3

Ingreso Fecha de Vigencia:

06/09/2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



Encender planta telefónica**				SC	
Revisión de alarmas y servicios				SC	
Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento				SC	
Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares				SC	
Revisión de trocales, rutas y enlaces.				SC	
Recarga de Firmware		Cantidad de Teléfonos	18	SC	
Cambios de programación solicitados por personal autorizado				N/A.	
Registro Fotográfico del cuarto de comunicaciones				SC	<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	18	buen estado.	18.	OK.
Ext. Analogas				
Ext. Digitales				
Rutas				
Troncales				
Enlaces				
Operadora				
VoIP				
Buzones				
Otras				

RELACION DE TELEFONOS Y TERMINALES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES
1.	18.	Avaya 9608	buen estado	OK.

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 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:	Jorge O. Vaneiga	NOMBRE:	Alvaro Zumbado	NOMBRE:
CEDULA:	10.112.159	CEDULA:	65712810	CEDULA
FIRMA		FIRMA - SELLO		FIRMA-SELLO

2017