

FOR-ING-11

V. 3

Ingrese Fecha de Vigencia:
06/09/2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ASS No.

Fecha:	28 - 3 - 17		Ciudad	Itagui	Ticket:			
Cliente / Empresa:	Bancooomeva		Sede	Itagui	Dirección	C1050 #52-12		
Equipo:	IP OFFice		Versión	9.0.0.5.0	IP	10.132.37.20		
Atendido por Cliente:	Luz Maria Mejia		Cargo	Dir de Sera	Tel/Cel	4157700 Ext 40237		
Hora Inicio:	8:00am	Hora Finalización	9:42	Email de Cliente	Luzm-Mejia@coomeva.com.co			
Servicio Reportado	Mantenimiento Preventivo							
Ingeniero de Soporte	Jean C. Delpino - Juan Guillermo Tobon							

CHECK LIST MANTENIMIENTO

ITEM	SI - NO	Observaciones
Ingresa a la planta telefónica, verificación de usuario e interfaz.	Si	Ingreso OK 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)
Toma de Backup de sistema	Si	
Revisión de alarmas del sistema, clasificación y prioridades.	Si	No hay alarmas
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	Si
Acceso Libre	Si	Seguridad Física	Si	Organización de cableado	Si	Bandeja	No

ITEM SI - NO Observaciones

Apagar / Reiniciar la planta telefónica**	Si	Apagada para mantenimiento
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 117.0 salida 116.9 y tierra 0.4	Si	Si Indicar si hay tierra
Limpieza del sistema : Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstrutores que influyan en la operación adecuada de la Planta telefónica	Si	Se limpian Todas las Portas
Organización de cableado correspondiente a los conectores de la planta telefónica	Si	Se cambia cable de Potencia a Toma en rack

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



Encender planta telefónica**	Sí	Retornar Todas las servicios
Revisión de alarmas y servicios	Sí	No hay alarmas
Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento	Sí	operador automática
Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares	No	No hay
Revisión de troncales, rutas y enlaces.	Sí	Troncal 17, 18
Recarga de Firmware	No	
Cantidad de Teléfonos		
Cambios de programación solicitados por personal autorizado	No	Cuarto Técnico, Rack, PBX o "Planta telefónica", Servidores, MDF, Otros Equipos, Conexiones Internas - LAN Conexiones Internas – WAN
Registro Fotográfico del cuarto de comunicaciones	Sí	Guardas fotos con la siguiente nomenclatura CLIENTE_SEDE_TIPO DE REGISTRO_EQUIPO(SI APLICA) NÚMERACION
OBSERVACIONES		
<i>Cuarto sin aire acondicionado, Extractores de aire</i>		

CONFIGURACION

ITEM	NUMERACION	ESTADO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Fax	_____			
Extensiones IP	402XX	OK	7	Operativas
Ext. Analogas	_____			
Ext. Digitales	_____			
Rutas	_____			
Troncales	2	OK	2	17 - 18
Enlaces	_____			
Operadora	_____			
VoIP	_____			
Buzones	_____			
Otras	_____			

RELACION DE TELEFONOS Y TERMINALES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES
1	6	9608	OK	Operativas
2	1	9601	OK	Operativas

FOR-INGS-11

V. 3

Ingrese 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				

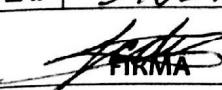
ENCUESTA DE SERVICIO

Encuesta de Servicio, Por favor indique de 1 a 5 su respuesta teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

1 - Insatisfecho 2 - Algo Satisficho 3 - Medianamente Satisficho 4 - Satisficho 5 - Muy

Satisficho

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 :	Jean C Delpino	NOMBRE:	Luz Diana Mejia e		
CEDULA:	3185742	CEDULA :	4511033	Bancocomerca PAGINA 1 DE 1 2017 FIRMA SELLO.	
		Hora de finalización de la Actividad.	9:41 AM		
					FIRMA-SELLO