

FOR-INGS-11

V. 3

Ingreso Fecha de Vigencia:
06/09/2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

ASS No.

Fecha:	Abril 22 / 2017	Ciudad:	Pereira.	Ticket:	
Cliente / Empresa:	Bancoomeva	Sede:	Regional	Dirección:	Calte 13 # 13-12
Equipo:	Avaya	Versión:	ip 500	IP:	
Atendido por Cliente:	Juan Carlos Piascos.	Cargo:		Tel/Cel:	
Hora Inicio:	09.00	Hora Finalización:	09.50	Email de Cliente:	
Servicio Reportado	Mantenimiento.				
Ingeniero de Soporte	Loreo O. Vanegre				

CHECK LIST MANTENIMIENTO

ITEM	SI - NO	Observaciones
Ingreso a la planta telefónica, verificación de usuario e interfaz.	<input checked="" type="checkbox"/>	
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 checked="" type="checkbox"/>	Seguridad Física	<input checked="" type="checkbox"/>	Organización de cableado	<input checked="" type="checkbox"/>	Bandeja	<input checked="" 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 118.7 salida 119.7 y tierra 0.8.	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	
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//2015

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



Encender planta telefónica**	SI	OK.
Revisión de alarmas y servicios	SI	OK.
Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento	SI	Equipo en normal funcionamiento
Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares	SI	OK.
Revisión de trocales, rutas y enlaces.	SI	OK.
Recarga de Firmware		Cantidad de Teléfonos
Cambios de programación solicitados por personal autorizado	N/A.	
Registro Fotográfico del cuarto de comunicaciones		<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) NÚMÉRACION</p>

OBSERVACIONES

CONFIGURACION				
ITEM	NUMERACION	ESTADO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Fax				
Extensiones IP		Buen Estado	68.	OK.
Ext. Analogas				
Ext. Digitales				
Rutas				
Troncales				
Enlaces				
Operadora				
VoIP				
Buzones				
Otras				

RELACION DE TELEFONOS Y TERMINALES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES
1.	68	Avaya Ip 9608	OK.	

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 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:	Jorge Varegas	NOMBRE:	Jorge Bayron Ocampo I	NOMBRE:
CEDULA:	10.112.159	CEDULA:	10224030 Dda	CEDULA
CEDULA:	10.112.159	Hora de finalización de la Actividad:		10:00 AM
FIRMA		FIRMA - SELLO		FIRMA-SELLO

