

FOR-INGS-11

V. 3

Ingreso Fecha de Vigencia:  
06/09//2016

## FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

ASS No. 

Fecha:	18-03-2017	Ciudad	Bogotá	Ticket:	
Cliente / Empresa:	BANCOOMEVA	Sede	Calle 80	Dirección	Cl. 80 N° 73 b-35
Equipo:	IPOFFICE 500	Versión	V2	IP	
Atendido por Cliente:	Moisés Toscano	Cargo	Director de servicios	Tel/Cel	3205003421
Hora Inicio:	09:00 am	Hora Finalización	09:50 am	Email de Cliente	Moises_toscano@coomeva.com.co
Servicio Reportado	Mantenimiento preventivo programado				
Ingeniero de Soporte					

## CHECK LIST MANTENIMIENTO

ITEM	SI - NO	Observaciones
Ingreso a la planta telefónica, verificación de usuario e interfaz.	si <input checked="" type="checkbox"/>	
Toma de Backup de sistema	si <input checked="" type="checkbox"/>	Generar BK con la siguiente Nomenclatura <b>BACKUP (Nombre Aplicativo)_CLIENTE_SEDE_NÚMERACION</b> . 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 <input checked="" type="checkbox"/>	Sin alarmas
Toma de Backup de Licencias**	<input checked="" type="checkbox"/>	Licenciamiento .CSV para IPO y .TAR para CM y Mitel. Guardar con la siguiente Nomenclatura <b>LICENCIAMIENTO_CLIENTE_SEDE_NÚMERACION</b>
Toma de Backup servidor correo de voz**	<input checked="" type="checkbox"/>	Para VM Pro, One-Box, Messaging

## Condiciones Físicas

## Descripción

Aseo	si <input checked="" type="checkbox"/>	Iluminación	si <input checked="" type="checkbox"/>	Ventilación	si <input checked="" type="checkbox"/>	Anclado	No <input checked="" type="checkbox"/>
Acceso Libre	si <input checked="" type="checkbox"/>	Seguridad Física	si <input checked="" type="checkbox"/>	Organización de cableado	si <input checked="" type="checkbox"/>	Bandeja	no <input checked="" type="checkbox"/>

ITEM	SI - NO	Observaciones
Apagar / Reiniciar la planta telefónica**	si	Sin novedad
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 2013 salida 120 y tierra	si	Con UPS
Limpieza del sistema : Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstruccionadores que influyan en la operación adecuada de la Planta telefónica	si	ok
Revisión de conectores y conexiones.	si	Buen estado



## FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



Organización de cableado correspondiente a los conectores de la planta telefónica				si	Cableado organizado
Encender planta telefónica**				si	Sin novedad
Revisión de alarmas y servicios				si	Sin alarmas despues del encendido
Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento				si	Todo funcional antes y despues de mantenimiento
Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares					
Revisión de trocales, rutas y enlaces.					
Recarga de Firmware	no	Cantidad de Teléfonos			
Cambios de programación solicitados por personal autorizado					
Registro Fotográfico del cuarto de comunicaciones				si	<p>Cuarto Tecnico, Rack, PBX o "Planta telefonica", Servidores, MDF, Otros Equipos</p> <p>Conexiones Internas - LAN</p> <p>Conexiones Internas - WAN</p> <p>Guardas fotos con la siguiente nomenclatura: CLIENTE_SEDE_TIPO DE REGISTRO_EQUIPO (APLICA) NÚMERACION</p>

## OBSERVACIONES


## CONFIGURACION

ITEM	NUMERACION	ESTADO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Fax				
Extensiones IP	18453	bueno	6	Buen estado
Ext. Analogas				
Ext. Digitales				
Rutas				
Troncales				
Enlaces				
Operadora				
VoIP				
Buzones				
Otras				

## RELACION DE TELEFONOS Y TERMINALES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES
	6	9608	ok	Todos funcionales



## 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

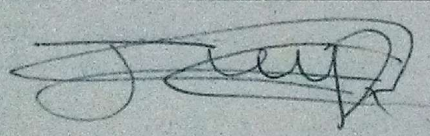
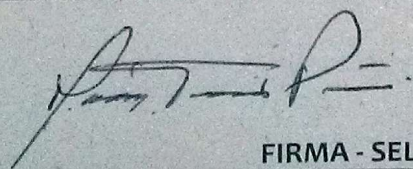
Cuál es el nivel general de satisfacción con la MANERA en que manejamos su caso 5

Cuál es su nivel de satisfacción con el TIEMPO que tomo resolver esta solicitud de servicio? 5

Cuál es su nivel de satisfacción con la CALIDAD de la RESPUESTA/SOLUCION dada a su caso? 5

Cuál es su nivel de satisfacción con el FLUJO DE PROCESOS que adoptamos para solucionar su solicitud? 5

Cuál es su nivel de satisfacción con el TRATAMIENTO PERSONAL que recibió por parte de nuestros empleados durante resolución a su caso? 5

INGENIERO RESPONSABLE		CONFORME CLIENTE		REVISADO
NOMBRE:	Jorge Rojas	NOMBRE:	Moisés Toscano	NOMBRE:
CEDULA:	1056030680	CEDULA:	91553958	CEDULA:
FIRMA		FIRMA - SELLO		FIRMA-S
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>RECIBIDO</b>  18 MAR 2017  OFI. CALLE 80  Bancoonlewa </div>
Hora de finalización de la Actividad.		09:50 am		