

ACTA SERVICIO EN SITIO

data

Fecha:	Marzo 17/2017	Ciudad:	Albania	Ticket:	
Cliente / Empresa:	Bancoomeva	Sede:	Mushaia	Dirección:	Carrejon Albania
Equipo:	IP OFFICE	Versión:	9.0.5.0	IP:	
Atendido por Cliente:	Della Pineda	Cargo:	Dir Admon	Tel/Cel:	
Hora Inicio:		Hora Finalización:		Fecha de Finalización:	
Servicio Reportado:	Mantenimiento Preventivo				
Ingeniero de Soporte:	Jose Vivero				

ACTIVIDADES REALIZADAS

Se Realiza Mantenimiento Preventivo
Planta Telefonica Avaya IP OFFICE

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 TRATAMIENTO PERSONAL que recibió por parte de nuestros colaboradores durante la resolución a su caso? ☒ 5

La persona que realiza la visita tecnica, contó con todos los elementos necesarios para el desarrollo de la misma?

SI ☒ NO ☐

Volveria a contar con nuestro servicio SI ☒ NO ☐

Para usted Yeapdata, es: Aliado ☒ Proveedor ☐ Amigo ☐ Solución ☐

OBSERVACIONES ADICIONALES

INGENIERO RESPONSABLE		CONFORME CLIENTE		REVISADO
NOMBRE:	Jose Vivero	NOMBRE:	x Della Pineda	NOMBRE:
CEDULA:	1140877094	CEDULA:	x 40923824	CEDULA:
		Hora de finalización de la Actividad:	3:15 PM	
FIRMA		FIRMA - SELLO		FIRMA-SELLO

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Revisión de conectores y conexiones.				SI	
Organización de cableado correspondiente a los conectores de la planta telefónica				SI	
Encender planta telefónica**				SI	
Revisión de alarmas y servicios				SI	
Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento				SI	
Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares				N/A	
Revisión de trocales, rutas y enlaces.				SI	
Recarga de Firmware	NO	Cantidad de Teléfonos		NO	
Cambios de programación solicitados por personal autorizado				NO	
Registro Fotográfico del cuarto de comunicaciones				SI	<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

1P OFFICE Sr. 14W23+3007x2					

CONFIGURACION

ITEM	NUMERACION	ESTADO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Fax				
Extensiones IP	53530-34	OK	4	
Ext. Analogas				
Ext. Digitales				
Rutas		OK		
Troncales		OK		
Enlaces		OK		
Operadora		OK		
VoIP		OK		
Buzones		OK		
Otras				

REVISION DE TELEFONOS Y TERMINALES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES
1	4	tel. IP	OK	

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

data

ASS No.

Fecha:	Marzo 17/2017		Ciudad	Albania		Ticket:	
Cliente / Empresa:	Coomera		Sede	Mushaisa		Dirección	Carrejon CLL20Cr4
Equipo:	IP OFFICE		Versión	9.0.5.0		IP	
Atendido por Cliente:	Della - Pincero		Cargo	Dir. Admin		Tel/Cel	3114340852
Hora Inicio:	1:45 PM	Hora Finalización	3:15 PM	Email de Cliente			
Servicio Reportado	Mantenimiento Preventivo						
Ingeniero de Soporte	JOSE VIVERO						

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	OK	Iluminación	OK	Ventilación	OK	Anclado	OK
Acceso Libre	OK	Seguridad Física	OK	Organización de cableado	OK	Bandeja	OK

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 <u> </u> salida <u>117.6</u> y tierra <u>0.2</u>	SI	Indicar si hay tierra
Limpieza del sistema : Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstruores que influyan en la operación adecuada de la Planta telefónica	SI	

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

data

SERVICIOS Y FUNCIONALIDADES				
ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES
		N/A		

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 la resolución a su caso? ☐ 5

INGENIERO RESPONSABLE		CONFORME CLIENTE		REVISADO
NOMBRE:	José Vivero	NOMBRE:	DELICA PINEDO	NOMBRE:
CEDULA:	1.140877094	CEDULA:	40923824	CEDULA
FIRMA		Hora de finalización de la Actividad.		FIRMA-SELLO
		FIRMA - SELLO		FIRMA-SELLO

<u>DESTINATARIOS</u>	
Nombre	Entidad
x Delia Pinedo	Coomeva Moshauer
<u>OBJETIVO</u>	
Realizar mantenimiento preventivo al cableado y la infraestructura física de la planta telefónica, realizando un backup y limpieza de todos los equipos que integran la solución.	
<u>JUSTIFICACIÓN</u>	
Prevenir fallas y generar respaldos de configuración sobre los equipos de integran la plataforma de voz.	
<u>EJECUCIÓN</u>	
TIEMPO DE ACTIVIDAD	1hr
TIEMPO DE AFECTACIÓN	20'
<u>DATOS DE ACTIVIDAD</u>	
FECHA	Marzo 17/ 2017
HORA	2:00PM
<u>INFRAESTRUCTURA ACTUAL DEL CLIENTE</u>	
REFERENCIA MEDIA GATEWAY	IP OFFICE IP 500V2
TIPO DE SERVIDOR	IP 500V2
EQUIPOS ANEXOS	N/A
<u>PRE-REQUISITOS</u>	
INGENIERO DE YEAPDATA	Jose Uruero
INGENIERO CLIENTE	
DISPONIBILIDAD AFECTACIÓN	20'

<u>ACTIVIDADES</u>					
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	SERVICIO AFECTADO	ENCARGADO
1	Realizar Back Up Planta (IP Office – BSM)	Tomar los back Up de la planta telefónica	5'	IP Office	José Vivero
3	Verificar ingreso y salida de llamadas (Local, nacional, celular)	Confirmar con cliente que las troncales tanto de ingreso como salida están funcionando antes de iniciar	15'	IP Office	U
2	Apagar Planta telefónica	Apagado de la plataforma	5'	IP Office	Y
2	Realizar Reset Teléfonos de la sede	Darle un clear a los teléfonos de la sede para cargar nuevo firmware	N/A	Teléfonos de la sede	Y
4	Limpieza del sistema	Limpieza general del sistema (Polvo, suciedad en general)	15'	IP Office	Y
5	Revisar cableado, conectores y conexiones	Confirmar que las cables estén operativos y que las conexiones sean las	10'	IP Office	Y

		ideales			Jose Vivero
6	Encender planta telefónica	Encendido planta telefónica	5'	IP Office	11
8	Verificar que todos los teléfonos queden logueados y con el firmware V7.0	Verificación de teléfonos, de manera que se pueda garantizar que todos los teléfonos queden operativos	N/A	Teléfonos de la sede	11
9	Verificar ingreso y salida de llamadas (Local, nacional, celular)	Confirmar con cliente que las troncales tanto de ingreso como salida están funcionando de igual manera que en el punto 3	15'	IP Office	11
10	Evidencia fotográfica, Modelo y Serial del equipo	Tomar evidencia fotográfica, Confirmar modelo y serial de la máquina y dejarlo registrado.	10'	IP Office	11