

FOR-INGS-11

V. 3

Ingrese Fecha de Vigencia:  
06/09/2016

## FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

data

ASS No.

Fecha:	<i>Mayo 6/2019</i>		Ciudad	<i>Bogotá</i>	Ticket:	
Cliente / Empresa:	<i>Bancocomava</i>		Sede	<i>Centro</i>	Dirección	<i>CL 39 #41-07</i>
Equipo:	<i>IP OFFICE</i>		Versión	<i>9.0.300-872</i>	IP	<i>10.132.2.20</i>
Atendido por Cliente:	<i>Nicola Pinto M.</i>		Cargo	<i>Director S.</i>	Tel/Cel	
Hora Inicio:	<i>9:00</i>	Hora Finalización	<i>10:00</i>	Email de Cliente		
Servicio Reportado	<i>Mantenimiento Preventivo</i>					
Ingeniero de Soporte	<i>Carlos Vivero</i>					

CHECK LIST MANTENIMIENTO						
ITEM	SI - NO			Observaciones		
Ingreso a la planta telefónica, verificación de usuario e interfaz.	<i>sí</i>			Generar BK con la siguiente Nomenclatura <b>BACKUP (Nombre Aplicativo)_CLIENTE_SEDE_NÚMERACION.CFG</b>		
Toma de Backup de sistema	<i>sí</i>			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.	<i>sí</i>			Licenciamiento .CSV para IPO y .TAR para CM y Mitel. Guardar con la siguiente Nomenclatura <b>LICENCIAMIENTO_CLIENTE_SEDE_NÚMERACION.N</b>		
Toma de Backup de Licencias**	<i>sí</i>			Para VM Pro, One-Box, Messaging		
Toma de Backup servidor correo de voz**	<i>sí</i>					

SISTEMAS FÍSICOS							
Descripción							
Aseo	<i>OK</i>	Iluminación	<i>OK</i>	Ventilación	<i>OK</i>	Anclado	<i>OK</i>
Acceso Libre	<i>OK</i>	Seguridad Física	<i>OK</i>	Organización de cableado	<i>OK</i>	Bandeja	<i>OK</i>
ITEM		SI - NO			Observaciones		
Apagar / Reiniciar la planta telefónica**		<i>sí</i>					
Revisión de servidor correo de voz: Check list menú día, menú noche , menú días festivos, correo de voz**				<i>sí</i>			
Revisión fuente de alimentación: toma de voltajes de entrada _____ salida _____ y tierra				<i>sí</i>	Indicar si hay tierra		
Limpieza del sistema : Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstrutores que influyan en la operación adecuada de la Planta telefónica				<i>sí</i>			

## FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

data

Revisión de conectores y conexiones.			<i>sí</i>	
Organización de cableado correspondiente a los conectores de la planta telefónica			<i>sí</i>	
Encender planta telefónica**			<i>sí</i>	
Revisión de alarmas y servicios			<i>sí</i>	
Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento			<i>sí</i>	
Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares			<i>sí</i>	
Revisión de trocales, rutas y enlaces.			<i>sí</i>	
Recarga de Firmware	<i>no</i>	Cantidad de Teléfonos	<i>no</i>	
Cambios de programación solicitados por personal autorizado			<i>sí</i>	
Registro Fotográfico del cuarto de comunicaciones			<i>sí</i>	Cuarto Técnico, Rack, PBX o "Planta telefónica", Servidores, MDF, Otros Equipos, Conexiones Internas - LAN Conexiones Internas – WAN
				Guardas fotos con la siguiente nomenclatura <u>CLIENTE_SEDE_TIPO DE REGISTRO_EQUIPO(S_APlica)_NÚMERACION</u>

## OBSERVACIONES

CONFIGURACIÓN				
ITEM	NUMERACIÓN	ESTADO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Fax		—		
Extensiones IP		<i>OK</i>	<i>2</i>	
Ext. Analogas		<i>OK</i>	<i>1</i>	
Ext. Digitales		—		
Rutas		<i>OK</i>		
Troncales		<i>OK</i>		
Enlaces		<i>OK</i>		
Operadora		<i>OK</i>		
VoIP		<i>OK</i>		
Buzones		<i>OK</i>		
Otras				

## REVISIÓN DE TELEFONOS Y TERMINALES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES
	<i>2</i>	<i>Ext IP 8608</i>	<i>OK</i>	
			<i>/ /</i>	

FOR-ING-11

V. 3

Ingrese Fecha de Vigencia:  
06/09/2016

## FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

data

SERVICIOS Y FUNCIONALIDADES				
ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES

  

ACTUALIZACIONES Y MANCHAS				
PLATAFORMA	VERSION INICIAL	VERSION FINAL	ESTADO	OBSERVACIONES
A				
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 Satisfeco      3 - Medianamente Satisfeco      4 – Satisfeco      5 – Muy Satisfeco

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	REVISAD O
NOMBRE : Carlos Vivero	NOMBRE: Xabica Pmte M. CEDULA: X11293702116	NOMBRE: CEDULA
CEDULA: 1143137172	Hora de finalización de la Actividad.  X 08 MAY 2017	
Carlos Vivero FIRMA	FIRMA-SEULLO	FIRMA-SEULLO

<u>DESTINATARIOS</u>	
<u>Nombre</u>	<u>Entidad</u>
Natalia Pinto M.	Ban <del>Coomeva</del> Centro Bogotá
<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>	
<u>TIEMPO DE ACTIVIDAD</u>	1:00
<u>TIEMPO DE AFECTACIÓN</u>	151
<u>DATOS DE ACTIVIDAD</u>	
<u>FECHA</u>	6/5/2017
<u>HORA</u>	9:00
<u>INFRAESTRUCTURA ACTUAL DEL CLIENTE</u>	
<u>REFERENCIA MEDIA GATEWAY</u>	IP OFFICE
<u>TIPO DE SERVIDOR</u>	-
<u>EQUIPOS ANEXOS</u>	-
<u>PRE-REQUISITOS</u>	
<u>INGENIERO DE YEAPDATA</u>	Carlos Vivero
<u>INGENIERO CLIENTE</u>	-
<u>DISPONIBILIDAD AFECTACIÓN</u>	151

<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	Carlos 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	10'	IP Office	11
2	Apagar Planta telefónica	Apagado de la plataforma	5'	IP Office	11
2	Realizar Reset Teléfonos de la sede	Darle un clear a los teléfonos de la sede para cargar nuevo firmware	=	Teléfonos de la sede	11
4	Limpieza del sistema	Limpieza general del sistema (Polvo, suciedad en general)	15'	IP Office	11
5	Revisar cableado, conectores y conexiones	Confirmar que las cables estén operativos y que las conexiones sean las	5'	IP Office	11

FORMATO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO



		ideales			
6	Encender planta telefónica	Encendido planta telefónica	51	IP Office	Carlos Vivero
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	11	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	51	IP Office	11
10	Evidencia fotográfica, Modelo y Serial del equipo	Tomar evidencia fotográfica, Confirmar modelo y serial de la máquina y dejarlo registrado.	101	IP Office	11