

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ASS No.

Fecha:	Junio 6/2017		Ciudad:	Armenia	Ticket:	
Cliente / Empresa:	Coomeva		Sede:	Nogales Pájaros	Dirección:	Calle 13P #11-70
Equipo:	Avaya		Versión:	Ip Office 300	IP:	
Atendido por Cliente:	Diana Mireya Morales		Cargo:		Tel/Cel:	
Hora Inicio:	08.00	Hora Finalización:	09.20	Email de Cliente:		
Servicio Reportado:	Mantenimiento.					
Ingeniero de Soporte:	Lorge O. Vanegas F.					

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 119.2 salida 113.6 y tierra 0.7.	Si	Si Indicar si hay tierra
Limpieza del sistema: Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstruccionadores 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	
Encender planta telefónica**	Si	

FOR-INGS-11

V. 3

Ingreso Fecha de Vigencia:

06/09/2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Revisión de alarmas y servicios					
Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento					
Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares					
Revisión de trocales, rutas y enlaces.					
Recarga de Firmware		Cantidad de Teléfonos			
Cambios de programación solicitados por personal autorizado				N/A.	
Registro Fotográfico del cuarto de comunicaciones					Cuarto Tecnico, Rack, PBX o "Planta telefonica", Servidores, MDF, Otros Equipos, Conexiones Internas - LAN Conexiones Internas - WAN Guardas fotos con la siguiente nomenclatura CLIENTE_SEDE_TIPO DE REGISTRO_EQUIPO(SI APLICA)_NÚMERACION

OBSERVACIONES

CONFIGURACION

ITEM	NUMERACION	ESTADO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Fax				
Extensiones IP				
Ext. Analogas				
Ext. Digitales				
Rutas				
Troncales				
Enlaces				
Operadora				
VoIP				
Buzones				
Otras				

RELACION DE TELEFONOS Y TERMINALES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES

SERVICIOS Y FUNCIONALIDADES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



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

INTEGRANTES RESPONSABLE		CONFIRMA CLIENTE		REVISADO
NOMBRE:	Jorge Viqueza	NOMBRE:	Diana H. Morales	NOMBRE:
CEDULA:	10.112.154	CEDULA:	41922668	CEDULA:
FIRMA		FIRMA - SELLO		FIRMA-SELLO

FORMATO MANTENIMIENTO PREVENTIVO



DESTINATARIOS	
Nombre	Entidad
Diana Mireya Morales	Coomeva
OBJETIVO	
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.	
JUSTIFICACIÓN	
Prevenir fallas y generar respaldos de configuración sobre los equipos de integran la plataforma de voz.	
EJECUCIÓN	
TIEMPO DE ACTIVIDAD	1 hora
TIEMPO DE AFECTACIÓN	20 minutos
DATOS DE ACTIVIDAD	
FECHA	Junio 6 / 2017
HORA	08:00
INFRAESTRUCTURA ACTUAL DEL CLIENTE	
REFERENCIA MEDIA GATEWAY	
TIPO DE SERVIDOR	
EQUIPOS ANEXOS	
PRE REQUISITOS	
INGENIERO DE YEAPDATA	Jorge O. Viquegas Torres
INGENIERO CLIENTE	Diana M. Morales
DISPONIBILIDAD AFECTACIÓN	

ACTIVIDADES					
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	SERVICIO AFECTADO	ENCARGADO
1	Realizar Back Up Planta (IP Office - BSM)	Tomar los back Up de la planta telefónica	7'	IP Office	Jorge Viquegas
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	30'	IP Office	Jorge Viquegas

FORMATO MANTENIMIENTO PREVENTIVO



2	Apagar Planta telefónica	Apagado de la plataforma	4'	IP Office	Jorge Vaneegas
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	Jorge Vaneegas
4	Limpieza del sistema	Limpieza general del sistema (Polvo, suciedad en general)	10'	IP Office	Jorge Vaneegas
5	Revisar cableado, conectores y conexiones	Confirmar que las cables estén operativos y que las conexiones sean las ideales	8'	IP Office	Jorge Vaneegas
6	Encender planta telefónica	Encendido planta telefónica	3'	IP Office	Jorge Vaneegas
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	Jorge Vaneegas
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	5'	IP Office	Jorge Vaneegas

FORMATO MANTENIMIENTO PREVENTIVO



10	Evidencia fotográfica, Modelo y Serial del equipo	Tomar evidencia fotográfica, Confirmar modelo y serial de la máquina y dejarlo registrado.	6'	IP Office	Jorge Vallejos
----	---	--	----	-----------	----------------

ROLLBACK	
EN CASO DE FALLA DE HARDWARE	Contactar al Ingeniero de soporte (Yeapdata), para tramitar traslado de parte a la sede.
EN CASO DE FALLA DE SOFTWARE	Instalar Back UP tomado antes de iniciar el proceso