

FORMATO MANTENIMIENTO PREVENTIVO

data

ASS No.

Fecha:	29/04/2017	Ciudad	Santa Marta	Ticket:	
Cliente / Empresa:	Bancoobemeva	Sede	Santa Marta	Dirección	Calle 29 # 15-97
Equipo:	IP OFFICE	Versión	9.0.5.0	IP	10.172.46.20
Atendido por Cliente:	Ivan Mendoza	Cargo	Director Scru.	Tel/Cel	
Hora Inicio:	9:00	Hora Finalización	10:30	Fecha de Finalización	29/4/2017
Servicio Reportado	Mantenimiento Preventivo				
Ingeniero de Soporte	Jose Vivero				

ITEM

SI - NO

Observaciones

Ingreso a la planta telefónica, verificación de usuario e interfaz.

SI

Toma de Backup de sistema

SI

Revisión de alarmas del sistema, clasificación y prioridades.

SI

Toma de Backup de Licencias**

SI

Toma de Backup servidor correo de voz**

SI

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 y salida 120

SI

UFO = 120Vcc UFTierra = 120.6 Vcc
UFTierra = 0.6 Vcc

Limpieza del sistema : Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstrucciones que influyen 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

Revisión de alarmas y servicios

SI

Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento

SI

Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares

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

OBSERVACIONES

FOR-INGS-11

V. 2

Ingrese Fecha de Vigencia:
14/01/2016

FORMATO MANTENIMIENTO PREVENTIVO

data

CONFIGURACION

ITEM	NUMERACION	ESTADO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Fax				
Extensiones IP		OK	11	
Ext. Analogas				
Ext. Digitales				
Rutas		OK		
Troncales		OK		
Enlaces		OK		
Operadora		OK		
VoIP		OK		
Buzones		OK		
Otras				

REVISACION DE EQUIPOS DE ANEXOS Y TERMINALES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES
	11	Ext- IP	OK	

SERVICIOS FUNCIONANDO

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES
			OK	

MIGRACIONES Y REVISIONES

PLATAFORMA	VERSION INICIAL	VERSION FINAL	ESTADO	OBSERVACIONES
Teléfonos				
Gateways				
Servidores				
SW				
Tarjetas IP				
Tarjetas Análogas				
Versiones de Sistema				

FORMATO MANTENIMIENTO PREVENTIVO



--	--	--	--

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 Satisficho 3 - Medianamente Satisficho 4 - Satisficho 5 - Muy Satisficho

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?

NOMBRE:	Jose Vivero		NOMBRE:
CEDULA:			CEDULA
		Hora de finalización de la Actividad.	x
FIRMA		FIRMA - SELLO	FIRMA - SELLO



<u>DESTINATARIOS</u>	
<u>Nombre</u> <i>Fran Mendoza</i>	<u>Entidad</u> <i>Ban Coomeva Sta Marta</i>
<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>	<i>1:30 Hr</i>
<u>TIEMPO DE AFECTACIÓN</u>	<i>15'</i>
<u>DATOS DE ACTIVIDAD</u>	
<u>FECHA</u>	<i>28/04/2017</i>
<u>HORA</u>	<i>9:00 AM</i>
<u>INFRAESTRUCTURA ACTUAL DEL CLIENTE</u>	
<u>REFERENCIA MEDIA GATEWAY</u>	<i>IP OFFICE AUYA</i>
<u>TIPO DE SERVIDOR</u>	<i>—</i>
<u>EQUIPOS ANEXOS</u>	<i>—</i>
<u>PRE-REQUISITOS</u>	
<u>INGENIERO DE YEAPDATA</u>	<i>José Uribe</i>
<u>INGENIERO CLIENTE</u>	
<u>DISPONIBILIDAD AFECTACIÓN</u>	<i>15'</i>

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

		ideales			
6	Encender planta telefónica	Encendido planta telefónica	5'	IP Office	Sor 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	-	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	4
10	Evidencia fotográfica, Modelo y Serial del equipo	Tomar evidencia fotográfica, Confirmar modelo y serial de la máquina y dejarlo registrado.	15'	IP Office	{