

FOR-INGS-11

V. 3

Ingreso Fecha de Vigencia:

06/09//2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ASS No.

Fecha:	27-05-2017	Ciudad:	BOGOTA	Ticket:	
Cliente / Empresa:	BANCOOMEVA	Sede:	SANTA BARBARA	Dirección:	Cell 114 N° 6-92
Equipo:	IP OFFICE	Versión:		IP:	
Atendido por Cliente:	CRISTINA VARGAS	Cargo:	Director de servicios	Tel/Cel:	
Hora Inicio:	9:00 am	Hora Finalización:	10:30 am	Email de Cliente:	
Servicio Reportado:	Mantenimiento IP OFFICE				
Ingeniero de Soporte:					

CHECK LIST MANTENIMIENTO

ITEM	SI - NO	Observaciones
Ingreso a la planta telefónica, verificación de usuario e interfaz.	<input checked="" type="checkbox"/> SI	
Toma de Backup de sistema	<input checked="" type="checkbox"/> 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.	<input checked="" type="checkbox"/> SI	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 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"/> si	Iluminación	<input checked="" type="checkbox"/> si	Ventilación	<input checked="" type="checkbox"/> si	Anclado	<input checked="" type="checkbox"/> si
Acceso Libre	<input checked="" type="checkbox"/> si	Seguridad Física	<input checked="" type="checkbox"/> si	Organización de cableado	<input checked="" type="checkbox"/> si	Bandeja	<input checked="" type="checkbox"/> no

ITEM	SI - NO	Observaciones
Apagar / Reiniciar la planta telefónica**	si	N/a
Revisión de servidor correo de voz: Check list menú día, menú noche, menú días festivos, correo de voz**	N/a	
Revisión fuente de alimentación: toma de voltajes de entrada, salida y tierra		Indicar si hay tierra
Limpieza del sistema: Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstrucciones que influyan en la operación adecuada de la Planta telefónica	si	Se realiza limpieza del chasis y de las tarjetas de IPO
Revisión de conectores y conexiones.	Si	
Organización de cableado correspondiente a los conectores de la planta telefónica	si	

FOR-INGS-11

V. 3

Ingreso Fecha de Vigencia:
06/09//2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



Encender planta telefónica**				Si	Se realiza la conexión y se verifica correcto funcionamiento
Revisión de alarmas y servicios				Si	Sin alarmas
Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento				Si	
Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares					
Revisión de trocales, rutas y enlaces.					
Recarga de Firmware		Cantidad de Teléfonos		N/A	
Cambios de programación solicitados por personal autorizado				N/A	
Registro Fotográfico del cuarto de comunicaciones					<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

CONFIGURACION

ITEM	NUMERACION	ESTADO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Fax				
Extensiones IP		Funcionando	7	N/A
Ext. Analogas		N/A		
Ext. Digitales		N/A		
Rutas				
Troncales				
Enlaces				
Operadora				
VoIP				
Buzones				
Otras				

RELACION DE TELEFONOS Y TERMINALES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES

FOR-INGS-11

V. 3

Ingreso Fecha de Vigencia:
06/09//2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



SERVICIOS Y FUNCIONALIDADES				
ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES
ACTUALIZACIONES Y PARCHES				
PLATAFORMA	VERSION INICIAL	VERSION FINAL	ESTADO	OBSERVACIONES
Teléfonos	7.0.0.39	7.0.0.39	Funcionando	N/a
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 ☐

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		REVISADO
NOMBRE:	Fanny Costaleros	NOMBRE:		NOMBRE:
CEDULA:	1056031160	CEDULA:		CEDULA:
FIRMA		Hora de finalización de la Actividad: 27 MAY 2017		FIRMA-SELLO

