

FOR-ING-11

V. 3

Ingrese Fecha de Vigencia:
06/09/2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

data

ASS No.

Fecha:	29/07/2017			Ciudad	Bogotá	Ticket:	
Cliente / Empresa:	Bancoomeva			Sede	Norte	Dirección	Cra 48C #84-21
Equipo:	IP OFFICE			Versión	9.0.5.0	IP	10.132.253.20
Atendido por Cliente:	Y. Jiménez			Cargo	Director Servicios	Tel/Cel	
Hora Inicio:	9:00	Hora Finalización	10:37	Email de Cliente			
Servicio Reportado	Mantenimiento Preventivo						
Ingeniero de Soporte	Turbio Vivero						

DETALLE DE 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.N
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>119.</u> salida <u>119.5</u> y tierra <u>0.5</u>	SI	solo en toma eléctrica Indicar si hay tierra No Cable Externo
Limpieza del sistema : Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstrutores que influyan en la operación adecuada de la Planta telefónica	SI	

FOR-ING-11

V. 3

Ingrese Fecha de Vigencia:
06/09/2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

data

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				SI	
Revisión de troncales, 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	Cuarto Técnico, Rack, PBX o "Planta telefónica", 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					

CONFIGURACIÓN

ITEM	NUMERACIÓN	ESTADO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Fax				
Extensiones IP		OK	7	
Ext. Analogas		OK	2	Conectadas
Ext. Digitales				
Rutas		OK		
Troncales		OK		
Enlaces		OK		
Operadora		OK		
VoIP		OK		
Buzones		OK		
Otras				

RELACION DE TELEFONOS Y TERMINALES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES
	7	Tel. IP	OK	
	2	Tel. Analogo	OK	

FOR-ING-11

V. 3

Ingrese 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				
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		REVISADO
NOMBRE : <i>Toribio Varela</i>	NOMBRE: <i>X Fonex Simenex Pinesta</i>		NOMBRE: <i></i>
CEDULA: <i>8732941</i>	CEDULA: <i>X 226691+2</i>	Hora de finalización de la Actividad.	<i>x 10:24 AM</i>
<i>FIRMA</i>	<i>X</i>	<i>FIRMA - SELLO</i>	<i>FIRMA-SE</i>



<u>DESTINATARIOS</u>	
<u>Nombre</u>	<u>Entidad</u>
<u>Yurania Jiménez</u>	<u>Ban Coomeva Norte</u>
<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>	<u>2 hrs</u>
<u>TIEMPO DE AFECTACIÓN</u>	<u>15'</u>
<u>DATOS DE ACTIVIDAD</u>	
<u>FECHA</u>	<u>29/04/2017</u>
<u>HORA</u>	<u>9 AM</u>
<u>INFRAESTRUCTURA ACTUAL DEL CLIENTE</u>	
<u>REFERENCIA MEDIA GATEWAY</u>	<u>IP OFFICE</u>
<u>TIPO DE SERVIDOR</u>	<u>-</u>
<u>EQUIPOS ANEXOS</u>	<u>-</u>
<u>PRE-REQUISITOS</u>	
<u>INGENIERO DE YEAPDATA</u>	<u>Toribio Vivero</u>
<u>INGENIERO CLIENTE</u>	<u>-</u>
<u>DISPONIBILIDAD AFECTACIÓN</u>	<u>15'</u>

<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	T. 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	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	✓
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	10'	IP Office	11

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