

FOR-INGS-17

V. 1

Ingreso Fecha de Vigencia:
14/01/2016

FORMATO SOPORTE EN SITIO



ASS No. _____

Fecha:	11 Marzo 2017	Ciudad:	Bogotá	Ticket:	
Cliente / Empresa:	Banco Coomeva	Sede:	Zona Industrial	Dirección:	Cll 13 #65-71
Equipo:	IP OFFICE SDD V2	Versión:		IP:	
Atendido por Cliente:	Olga Lucia Reyes	Cargo:	Director de Servicios	Tel/Cel:	7481515 ext 18472
Hora Inicio:	9:20 Am	Hora Finalización:	10:30 Am	Fecha de Finalización:	11 Marzo 2017
Servicio Reportado					
Ingeniero de Soporte	Juan Sebastian Torres Hernández				

ACTIVIDADES REALIZADAS

Mantenimiento preventivo, Limpieza, Revision tarjetas, Backup, Queda en Correcto Funcionamiento.

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? ☒ 4

Cuál es su nivel de satisfacción con el TIEMPO que tomo resolver esta solicitud de servicio? ☒ 4

Cuál es su nivel de satisfacción con la CALIDAD de la RESPUESTA/SOLUCION dada a su caso? ☒ 4

Cuál es su nivel de satisfacción con el FLUJO DE PROCESOS que adoptamos para solucionar su solicitud? ☒ 4

Cuál es su nivel de satisfacción con el TRATAMIENTO PERSONAL que recibió por parte de nuestros empleados durante la resolución a su caso? ☒ 4

El Ingeniero que realizo el servicio contaba con todos los elementos para ejecutar la labor? ☒ SI ☐ NO

INGENIERO RESPONSABLE		CONFORME CLIENTE		REVISADO	
NOMBRE:	Juan Sebastian Torres Hernández	NOMBRE:	Olga Lucia Reyes	NOMBRE:	Olga
CEDULA:	1.010.231.687	CEDULA:	51.951.474	CEDULA:	
FIRMA		FIRMA		FIRMA-SELLO	
		Hora de finalización de la Actividad:			
		10:30 AM			



FOR-INGS-11

V. 3

Ingreso Fecha de Vigencia:
06/09/2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ASS No.

Fecha:	11 Marzo 2017		Ciudad:	Bogotá	Ticket:	
Cliente / Empresa:	Banco Coomeva		Sede:	Zona Industrial	Dirección:	c/13 #65-71
Equipo:	IP OFFICE S00 V2		Versión:		IP:	
Atendido por:	Olga Lucia Reyes		Cargo:	Director de Servicios	Tel/Cel:	7481515 ext: 18472
Hora Inicio:	9:20AM	Hora Finalización:	10:30AM	Email de Cliente:	olga_l-reyes@coomeva.com.co	
Servicio Reportado:						
Ingeniero de Soporte:	Juan Sebastian Tones-Hernandez					

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

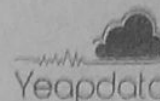
Condiciones Físicas

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 114V salida 03 y tierra	Si	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	

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



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 trocales, rutas y enlaces.				Si	
Recarga de Firmware		Cantidad de Teléfonos	7	telefono Avaya	
Cambios de programación solicitados por personal autorizado				NO.	NIA
Registro Fotográfico del cuarto de comunicaciones				Si	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

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ITEM	CANTIDAD	SERVICIOS Y FUNCIONALIDADES		OBSERVACIONES
		TIPO	ESTADO	

PLATAFORMA	VERSION INICIAL	ACTUALIZACIONES Y PARCHES		OBSERVACIONES
		VERSION FINAL	ESTADO	
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

INGENIERO RESPONSABLE		CONFORME CLIENTE		REVISADO
NOMBRE	Juan Sebastian Torres Hernández	NOMBRE:	Olga Lucia Reyes	NOMBRE:
		CEDULA:	51 951 474	CEDULA

IR-INGS-11

ingreso Fecha de Vigencia:
06/09/2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



EDULA:	1010.231.687	Hora de finalización de la Actividad.	10:30 Am
FIRMA		FIRMA - SELLO	FIRMA-SELLO

