

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

ASS No.

Fecha:	20-05-2017	Ciudad	Bogotá	Ticket:	
Cliente / Empresa:	Coomeva	Sede	Salitre	Dirección	Diagonal 22B # 68C-25 Local 19
Equipo:	IP Office	Versión	V5	IP	
Atendido por Cliente:	Alexander Gamez	Cargo	Director de servicios	Tel/Cel	3144537199
Hora Inicio:	09:00 am	Hora Finalización	09:55 am	Email de Cliente	Alexander_gamez@coomeva.com.co
Servicio Reportado	Mantenimiento preventivo				
Ingeniero de Reporte					

CHECK LIST MANTENIMIENTO

ITEM	SI - NO	Observaciones
Ingreso a la planta telefónica, verificación de usuario e interfaz.	si <input checked="" type="checkbox"/>	
Toma de Backup de sistema	si <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.	si <input checked="" type="checkbox"/>	Sin alarmas mayores
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	si <input checked="" type="checkbox"/>	Iluminación	si <input checked="" type="checkbox"/>	Ventilación	si <input checked="" type="checkbox"/>	Anclado	no <input checked="" type="checkbox"/>
Acceso Libre	no <input checked="" type="checkbox"/>	Seguridad Física	si <input checked="" type="checkbox"/>	Organización de cableado	si <input checked="" type="checkbox"/>	Bandeja	no <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**		
Revisión fuente de alimentación: toma de voltajes de entrada, salida y tierra	Si	no hay tierra, conectado a ups
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	Buen estado
Organización de cableado correspondiente a los conectores de la planta telefónica	si	Cableado organizado

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



Encender planta telefónica**				si	Encendido sin falla
Revisión de alarmas y servicios				si	Sin alarmas
Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento					
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				No	
Registro Fotográfico del cuarto de comunicaciones				Si	<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				
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
------	----------	------	--------	---------------

FOR-INGS-11

V. 3

Ingrese Fecha de Vigencia:
06/09//2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



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 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?

7

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:	Jorge Rojas	NOMBRE:	Alexander Gamez	NOMBRE:
CEDULA:	1056030680	CEDULA:	80230675	CEDULA
FIRMA		FIRMA - SELLO		FIRMA-SELLO

