

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ASS No.

| | | | | | | | | |
|-----------------------|---------------------------------------|-------------------|---------|------------------|-----------|----------------|--|--|
| Fecha: | 16-05-2017 | | Ciudad | CALI | Ticket: | | | |
| Cliente / Empresa: | BANCOOMEVA | | Sede | OASIS | Dirección | E. C UNICENTRO | | |
| Equipo: | IP OFFICE 500 | | Versión | V2 | IP | | | |
| Atendido por Cliente: | PAOLA SÁNCHEZ | | Cargo | - | Tel/Cel | | | |
| Hora Inicio: | 8:15 AM | Hora Finalización | 9:45 AM | Email de Cliente | | | | |
| Servicio Reportado | MANTENIMIENTO PREVENTIVO PLANTA AVAYA | | | | | | | |
| Ingeniero de Soporte | LUIS ALFONSO MEDINA V. | | | | | | | |

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** | <input checked="" type="checkbox"/> | OK |
| Revisión de servidor correo de voz: Check list menú día, menú noche , menú días festivos, correo de voz** | <input checked="" type="checkbox"/> | OK |
| Revisión fuente de alimentación: toma de voltajes de entrada 123 V salida 117.5 y tierra 02V. | <input checked="" type="checkbox"/> | Indicar si hay tierra OK |
| Limpieza del sistema : Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstrutores que influyan en la operación adecuada de la Planta telefónica | <input checked="" type="checkbox"/> | OK |
| Revisión de conectores y conexiones. | <input checked="" type="checkbox"/> | OK |
| Organización de cableado correspondiente a los conectores de la planta telefónica | <input checked="" type="checkbox"/> | OK |
| Encender planta telefónica** | <input checked="" type="checkbox"/> | OK |

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



| | | |
|---|----|---|
| Revisión de alarmas y servicios | SI | OK |
| Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento | SI | OK |
| Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares | - | - O - |
| Revisión de trocales, rutas y enlaces. | SI | OK |
| Recarga de - Firmware | - | |
| Cantidad de Teléfonos | 14 | |
| Cambios de programación solicitados por personal autorizado | - | |
| 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(S) APLICA) NÚMERACION</p> |

OBSERVACIONES

| CONFIGURACION | | | | |
|----------------|-----------------|--------|----------|----------------|
| ITEM | NUMERACION | ESTADO | CANTIDAD | OBSERVACIONES |
| Fax | | | | |
| Extensiones IP | 28510~ 28610 | OK | 14 | OK AVAYA 9608D |
| Ext. Analogas | | | | |
| Ext. Digitales | | | | |
| Rutas | | | | |
| Troncales | | | | |
| Enlaces | 3330000 | OK | 1 | ENLACE IP |
| Operadora | | | | |
| VoIP | | | | |
| Buzones | | | | |
| Otras | | | | |

RELACION DE TELEFONOS Y TERMINALES

| ITEM | CANTIDAD | TIPO | ESTADO | OBSERVACIONES |
|------|----------|-------|--------|----------------|
| 1 | 14 | 9608D | OK | 9608D PHONE IP |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

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 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?

| INGENIERO RESPONSABLE | CONFORME CLIENTE | REVISADO |
|--|--|-------------------|
| NOMBRE : Luis Alfonso Medina V. | NOMBRE: Pedro Sanchez CEDULA: 1140056211 | NOMBRE: CEDULA |
| CEDULA: 16630675 | Hora de finalización de la Actividad: 15 MAY 2017 2:50 | 9:50 |
| FIRMA: Luis Alfonso Medina V. |  FIRMA - SELLO | FIRMA-SELLO |