

## FORMATO MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ASS No.

Fecha:	11-03-2017	Ciudad:	CALI	Ticket:	
Cliente / Empresa:	BANCOOMEVA	Sede:	IMBANACO	Dirección:	CRA 38 #5A-100 TRA
Equipo:	IP OFFICE 500	Versión:	V2	IP:	
Atendido por Cliente:	ANGIE LIZETH SATIZABAL	Cargo:	-	Tel/Cel:	333 0000
Hora Inicio:	9:00AM	Hora Finalización:	10:15 AM	Fecha de Finalización:	11-03-2017
Servicio Reportado:	MANTENIMIENTO PREVENTIVO				
Ingeniero de Soporte:	LUIS ALFONSO MEDINA V.				

## CHECK LIST MANTENIMIENTO

ITEM	SI/NO	Observaciones
Ingreso a la planta telefónica, verificación de usuario e interfaz.		
Toma de Backup de sistema		Generar BK con la siguiente Nomenclatura <b>BACKUP (Nombre Aplicativo)_CLIENTE_SEDE_NÚMERACION</b> . 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.		
Toma de Backup de Licencias**		Licenciarniento .CSV para IPO y .TAR para CM y Mitel. Guardar con la siguiente Nomenclatura <b>LICENCIAMIENTO CLIENTE_SEDE_NÚMERACION</b>
Toma de Backup servidor correo de voz**		Para VM Pro, One-Box, Messaging

## Condiciones Físicas

Descripción							
Aseo	✓	Iluminación	✓	Ventilación	✓	Anclado	✓
Acceso Libre	✓	Seguridad Física	✓	Organización de cableado	✓	Bandeja	✓

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 <b>121.4v</b> y salida <b>116.8v</b> .	SI	
Limpieza del sistema: Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstruores que influyan en la operación adecuada de la Planta telefónica	SI	Limpieza gabinete
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	-	
Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento	SI	
Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares	-	

## FORMATO MANTENIMIENTO PREVENTIVO

data

Revisión de trocales, rutas y enlaces.

OK

Recarga de Firmware

Cantidad de  
Teléfonos

4

Cambios de programación solicitados por personal autorizado

Registro Fotográfico del cuarto de comunicaciones

OK!

Cuarto Tecnico, Rack, PBX o "Planta telefonica",  
Servidores, MDF, Otros Equipos, Conexiones  
Internas - LAN  
Conexiones Internas - WANGuardas fotos con la siguiente nomenclatura  
CLIENTE\_SEDE\_TIPO DE REGISTRO\_EQUIPO(SI  
APLICA) NÚMERACION

## OBSERVACIONES

El equipo telefonico Ip OFFICE 500 no se encuentra ubicado en el rack

## CONFIGURACION

ITEM	NUMERACION	ESTADO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Fax				
Extensiones IP	28322, 28331, 28332	OK.	4	28321, 32347
Ext. Analogas				
Ext. Digitales				
Rutas				
Troncales				
Enlaces	3330000	OK.	1	
Operadora				
VoIP				
Buzones				
Otras				

## RELACION DE TELEFONOS Y TERMINALES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES
1	4	D4608	OK	

## SERVICIOS Y FUNCIONALIDADES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES



## FORMATO 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  
Satisfecho

2 - Algo Satisfecho

3 - Medianamente Satisfecho

4 - Satisfecho

5 - Muy

Cuál es el nivel general de satisfacción con la MANERA en que manejamos su caso ☐

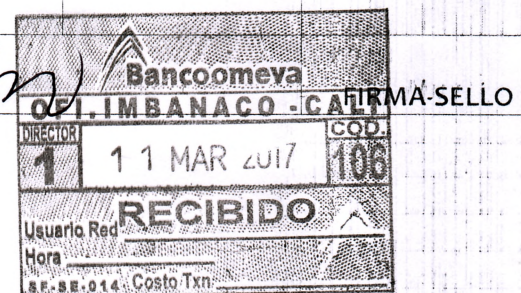
Cuál es su nivel de satisfacción con el TIEMPO que tomo resolver esta solicitud de servicio? ☐

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? ☐

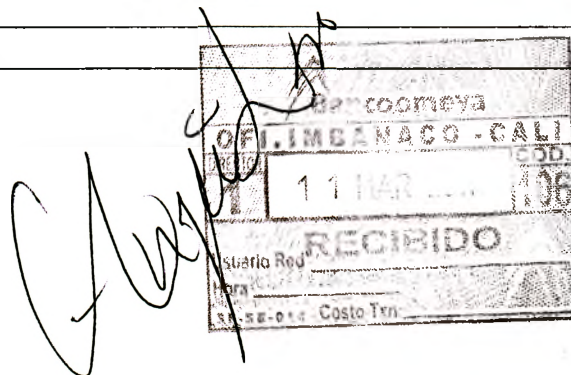
Cuál es su nivel de satisfacción con el TRATAMIENTO PERSONAL que recibió por parte de nuestros empleados durante la resolución a su caso? ☐

INGENIERO RESPONSABLE		CONFORME CLIENTE		REVISADO
NOMBRE:	Luis Alfonso Medina V.	NOMBRE:	Angie Ilyah Cortez	NOMBRE:
CEDULA:	16630675	CEDULA:	11A2040717	CEDULA
FIRMA		FIRMA - SELLO		



FORMATO MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Nombre		Entidad	
ANGIE LIZETH SATIZABAL		Coomeva	
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.			
Prevenir fallas y generar respaldos de configuración sobre los equipos de integran la plataforma de voz.			
TIEMPO DE ACTIVIDAD	1 hora 15 min		
TIEMPO DE AFECTACIÓN	-		
FECHA	11-03-2017		
HORA	9:00 AM		
REFERENCIA MEDIA GATEWAY	IP OFFICE 500 V2 AVAYA		
TIPO DE SERVIDOR	IP		
EQUIPOS ANEXOS	-		
INGENIERO DE YEAPDATA	Luis Alfonso Medina V.		
INGENIERO CLIENTE			
DISPONIBILIDAD AFECTACIÓN	-		



FORMATO MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Van data

ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	SERVICIO AFECTADO	ENCARGADO
1	Realizar Back Up Planta ( IP Office – BSM)	Tomar los back Up de la planta telefónica	—	IP Office	
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	10 min	IP Office	Luis Alfonso Medina V.
2	Apagar Planta telefónica	Apagado de la plataforma	5 min	IP Office	
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)	20 min	IP Office	
5	Revisar cableado, conectores y conexiones	Confirmar que las cables estén operativos y que las conexiones	10 min	IP Office	



## FORMATO MANTENIMIENTO PREVENTIVO

data

		sean las ideales			
6	Encender planta telefónica	Encendido planta telefónica	5 min	IP Office	Luis Alfonso Medina
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	10 min	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	10 min	IP Office	
10	Evidencia fotográfica, Modelo y Serial del equipo	Tomar evidencia fotográfica, Confirmar modelo y serial de la máquina y dejarlo registrado.	5 min	IP Office	