

FOR-INGGS-11

V.3

Ingrese Fecha de Vigencia:
06/09/2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ASS No.

Fecha:	23-05-2017		Ciudad	Pionero	Ticket:	
Cliente / Empresa:	Barcaudia		Sede	Pionero	Dirección	CL42456-39 Bogotá 3 L-143
Equipo:	IP OFFICE		Versión		IP	10.134.19.19
Atendido por Cliente:	Adriana María Tobón		Cargo	Director de Servicio	Tel/Cel	3206639661
Hora Inicio:	8:00	Hora Finalización	9:55	Email de Cliente		
Servicio Reportado	Mantenimiento Preventivo					
Ingeniero de Soporte	Jr - Guillermo Tobón Rodelo					

CHECK LIST MANTENIMIENTO

ITEM	SI - NO	Observaciones
Ingreso a la planta telefónica, verificación de usuario e interfaz.	Si	ingreso correctamente.
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	Nivel de servicio estable operación
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
Toma de Backup servidor correo de voz**	No	Para VM Pro, One-Box, Messaging

Condiciones Físicas

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

ITEM	SI - NO	Observaciones
Apagar / Reiniciar la planta telefónica**	Si	Apagado y encendido Mito
Revisión de servidor correo de voz: Check list menú día, menú noche , menú días festivos, correo de voz**	No	
Revisión fuente de alimentación: toma de voltajes de entrada 119-9 salida 119.8 y tierra 00.1	Si	Indicar si hay tierra
Limpieza del sistema : Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstrutores que influyan en la operación adecuada de la Planta telefónica	Si	Se limpian todos los componentes.
Organización de cableado correspondiente a los conectores de la planta telefónica	No	está bien organizado.

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



Encender planta telefónica**				SI	rectores con todos los servidores
Revisión de alarmas y servicios				SI	SI - SI/SEÑAS
Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento				SI	
Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares				SI	no cuenta con periféricos
Revisión de trocales, rutas y enlaces.				SI	TR 17 y 18
Recarga de Firmware		Cantidad de Teléfonos		NO	
Cambios de programación solicitados por personal autorizado				NO	
Registro Fotográfico del cuarto de comunicaciones				SI	<p>Cuarto Técnico, Rack, PBX o "Planta telefónica", 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

no cuenta con RRC	acordado, dentro del cuarto
hay un RRC acordado	todo portafolio con una puerta
hacia el auditorio, este	en el exterior del CT

CONFIGURACION

ITEM	NUMERACION	ESTADO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Fax				
Extensiones IP	484XX	OK	11	operativas
Ext. Analogicas	—			
Ext. Digitales	—			
Rutas	—			
Troncales	-			
Enlaces				
Operadora				
VoIP				
Buzones				
Otras				

RELACION DE TELEFONOS Y TERMINALES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



SERVICIOS Y FUNCIONALIDADES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES

ACTUALIZACIONES Y PARCHES

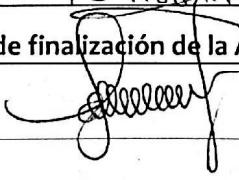
PLATAFORMA	VERSION INICIAL	VERSION FINAL	ESTADO	OBSERVACIONES
Teléfonos	—			
Gateways	—			
Servidores	—			
SW	—			
Tarjetas IP	—			
Tarjetas Análogas	—			
Versiones de Sistema	—			

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	REVISAD O
NOMBRE : <i>José Luis Toledo</i> CEDULA: <i>170426527.</i> FIRMA	NOMBRE: <i>Alejandra Flores Tobón</i> CEDULA: <i>39188711</i> Hora de finalización de la Actividad. <i>9:35</i>  Bancocomercia OFICINA RIONEGRO FIRMA SELLO: MAY 2017 Nombre _____ Usuario Red. _____ SF-SE-028 Firma _____ Firma-Sello	NOMBRE: CEDULA: FIRMA-SELLO