

FOR-INGS-11

V. 3

Ingreso Fecha de Vigencia:  
06/09//2016

## FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

ASS No. 

Fecha:	06-05-2017	Ciudad	IBAGUE	Ticket:	
Cliente / Empresa:	COOMEVA	Sede	IBAGUE	Dirección	CRA 5 N° 38-14
Equipo:	IP OFFICE 500	Versión	V2	IP	
Atendido por cliente:	SANDRA MONICA GARCIA	Cargo	DIRECTORA DE SERVICIOS	Tel/Cel	
Hora Inicio:	09:00 AM	Hora Finalización	09:55	Email de Cliente	Sandra.garcia@coomeva.com.co
Servicio reportado					
Genero 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 <b>BACKUP (Nombre Aplicativo)_CLIENTE_SEDE_NÚMERACION</b> . CF, 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
Toma de Backup de Licencias**	<input checked="" type="checkbox"/>	Licenciamiento .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**	<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	SI <input checked="" type="checkbox"/>
Acceso Libre	SI <input checked="" type="checkbox"/>	Seguridad Física	SI <input checked="" type="checkbox"/>	Organización de cableado	SI <input checked="" type="checkbox"/>	Bandeja	SI <input checked="" type="checkbox"/>

ITEM	SI - NO	Observaciones
Apagar / Reiniciar la planta telefónica**	SI	
Revisión de servidor correo de voz: Check list menú 3, menú noche, menú días festivos, correo de voz**		
Revisión fuente de alimentación: toma de voltajes de entrada 211 salida 120 y tierra	SI	FUENTE UPS.
Limpieza del sistema: Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstruccionadores que influyan en la operación adecuada de la Planta telefónica	SI	SE HACE SOPLADO Y LIMPIEZA GENERAL
Revisión de conectores y conexiones.	SI	Buen estado
Organización de cableado correspondiente a los conectores de la planta telefónica	SI	CABLEADO ORGANIZADO
Encender planta telefónica**	SI	ENCENDIDO CORRECTAMENTE



FOR-INGS-11

V. 3

Ingreso Fecha de Vigencia:

06/09//2016

**FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

Revisión de alarmas y servicios				SI	SIN ALARMAS DESPUES DE ENCENDE
Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento				SI	ENTRADA Y SALIDA DE LLAMADAS CORRECTAMENTE
Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares					
Revisión de trocales, rutas y enlaces.					
Recarga de Firmware		Cantidad de Teléfonos	16		
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.</p> <p>Conexiones Internas - LAN</p> <p>Conexiones Internas - WAN</p> <p>Guardas fotos con la siguiente nomenclatura CLIENTE_SEDE_TIPO DE REGISTRO_EQUIPO( APLICA) NÚMERACION</p>

**OBSERVACIONES**

CONFIGURACION				
ITEM	NUMERACION	ESTADO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Fax				
Extensiones IP		BUENO	16	TODOS FUNCIONALES
Ext. Analogas				
Ext. Digitales				
Rutas				
Troncales				
Enlaces				
Operadora				
VoIP				
Buzones				
Otras				

**RELACION DE TELEFONOS Y TERMINALES**

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES
	16	9608	BUENO	

**SERVICIOS Y FUNCIONALIDADES**

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES

FOR-INGS-11

V. 3

Ingreso Fecha de Vigencia:

06/09//2016

## FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ACTUALIZACIONES Y PARCHES				
LATAFORMA	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?

¿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 solución a su caso?

INGENIERO RESPONSABLE		CONFORME CLIENTE		REVISADO
NOMBRE:	JORGE HERNANDO ROJAS	NOMBRE:	SANDRA MONICA GARCIA	NOMBRE:
CEDULA:	1056030680	CEDULA:	65.700.634	CEDULA
FIRMA		Hora de finalización de la Actividad: 09:55 		FIRMA-SELL