

FOR-ING-11

V. 3

Ingrese Fecha de Vigencia:  
06/09/2016

## FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

data

ASS No.

Fecha:	11/4/2017		Ciudad	San Juan	Ticket:	
Cliente / Empresa:	EPS San Juan del Cesar Cucapira		Sede	San Juan del Cesar	Dirección	CL7Cr2-126
Equipo:	IP OFFICE		Versión		IP	
Atendido por Cliente:	Mauricio Modesto		Cargo	Administrador	Tel/Cel	7788384
Hora Inicio:	10:40	Hora Finalización	12:00	Email de Cliente		
Servicio Reportado	Mantenimiento Preventivo					
Ingeniero de Soporte	José Varela					

## CHECKLIST MANTENIMIENTO

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

## Condiciones Físicas

## Descripción

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

## 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**	SI	
Revisión fuente de alimentación: toma de voltajes de entrada _____ salida _____ y tierra	SI	$V_{FU} = 119.8$ $V_{U-tierra} = 0.5$ Indicar si hay tierra $V_{P-tierra} = 120.1$
Limpieza del sistema : Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstrutores que influyan en la operación adecuada de la Planta telefónica	SI	

## FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

data

Revisión de conectores y conexiones.				<i>Sí</i>	
Organización de cableado correspondiente a los conectores de la planta telefónica				<i>Sí</i>	
Encender planta telefónica**				<i>Sí</i>	
Revisión de alarmas y servicios				<i>Sí</i>	
Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento				<i>Sí</i>	
Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares				<i>Sí</i>	
Revisión de troncales, rutas y enlaces.				<i>Sí</i>	
Recarga de Firmware	<i>No</i>	Cantidad de Teléfonos		<i>No</i>	
Cambios de programación solicitados por personal autorizado				<i>No</i>	
Registro Fotográfico del cuarto de comunicaciones				<i>Sí</i>	<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>
<b>OBSERVACIONES</b>					

**REGISTRO DE CONEXIONES**

ITEM	NUMERACIÓN	ESTADO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Fax				
Extensiones IP		<i>OK</i>	<i>12</i>	
Ext. Analogas		<i>—</i>		
Ext. Digitales		<i>—</i>		
Rutas		<i>OK</i>		
Troncales		<i>OK</i>	<i>2</i>	
Enlaces		<i>OK</i>		
Operadora		<i>OK</i>		
VoIP		<i>OK</i>		
Buzones		<i>OK</i>		
Otras				

**REGISTRO DE TELEFONOS Y TERMINALES**

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES
<i>1</i>	<i>12</i>	<i>Tel. IP</i>	<i>OK</i>	<i>9608</i>
			<i>1</i>	<i>1</i>

## FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



SERVICIOS Y FUNCIONALIDADES				
ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES
		<i>WIA</i>		
VERIFICACIONES Y PARQUES				
PLATAFORMA	VERSION INICIAL	VERSION FINAL	ESTADO	OBSERVACIONES
Teléfonos				
Gateways				
Servidores				
SW		<i>WIA</i>		
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  *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?  *5*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 :	<i>José Vivero</i>	NOMBRE:	<i>X Esteban Col</i>	
CEDULA:		CEDULA :	<i>X 27000180</i>	NOMBRE: CEDULA
Hora de finalización de la Actividad.			<i>12:00</i>	
<i>José Vivero</i> FIRMA		<i>X Esteban Col</i> FIRMA - SELLO		FIRMA-SELLO

*San Juan del Cesar*

<u>DESTINATARIOS</u>	
<u>Nombre</u> <i>Mancala Aldesta</i>	<u>Entidad</u> <i>Coomeva EPS</i>
<u>OBJETIVO</u>	
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.	
<u>JUSTIFICACIÓN</u>	
Prevenir fallas y generar respaldos de configuración sobre los equipos de integran la plataforma de voz.	
<u>EJECUCIÓN</u>	
<u>TIEMPO DE ACTIVIDAD</u>	<i>1:20</i>
<u>TIEMPO DE AFECTACIÓN</u>	<i>75'</i>
<u>DATOS DE ACTIVIDAD</u>	
<u>FECHA</u>	<i>7/04/2017</i>
<u>HORA</u>	<i>10:40</i>
<u>INFRAESTRUCTURA ACTUAL DEL CLIENTE</u>	
<u>REFERENCIA MEDIA GATEWAY</u>	<i>IP OFFICE</i>
<u>TIPO DE SERVIDOR</u>	<i>Teléfono IP</i>
<u>EQUIPOS ANEXOS</u>	<i>—</i>
<u>PRE-REQUISITOS</u>	
<u>INGENIERO DE YEAPDATA</u>	<i>José Ucero</i>
<u>INGENIERO CLIENTE</u>	<i>—</i>
<u>DISPONIBILIDAD AFECTACIÓN</u>	<i>75'</i>

<u>ACTIVIDADES</u>					
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	SERVICIO AFECTADO	ENCARGADO
1	Realizar Back Up Planta ( IP Office – BSM)	Tomar los back Up de la planta telefónica	5'	IP Office	Jose Urcu
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'	IP Office	/
2	Apagar Planta telefónica	Apagado de la plataforma	5'	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)	15'	IP Office	/
5	Revisar cableado, conectores y conexiones	Confirmar que las cables estén operativos y que las conexiones sean las	5'	IP Office	/

		ideales			José Urueña
6	Encender planta telefónica	Encendido planta telefónica	5'	IP Office	/
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	-	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	15'	IP Office	/
10	Evidencia fotográfica, Modelo y Serial del equipo	Tomar evidencia fotográfica, Confirmar modelo y serial de la máquina y dejarlo registrado.	5'	IP Office	/