

FOR-INGS-11

V. 2

Ingrese Fecha de Vigencia:
14/01/2016

FORMATO MANTENIMIENTO PREVENTIVO

data

ASS No.

Fecha:	18/03/2017	Ciudad	Cartagena	Ticket:	
Cliente / Empresa:	Bancocomarca	Sede	Centro	Dirección	AV. Venezuela # 8-10
Equipo:	IP OFFICE	Versión	9.0.5.0	IP	10.122.83.20
Atendido por Cliente:	Natalia Ortega	Cargo	Directora Servicio	Tel/Cel	
Hora Inicio:	9:00 AM	Hora Finalización	10 AM	Fecha de Finalización	18/3/2017
Servicio Reportado	Mantenimiento Preventivo				
Ingeniero de Soporte	Torbio Vivero				

ITEM		SI - NO	Observaciones
Ingreso a la planta telefónica, verificación de usuario e interfaz.		SI	
Toma de Backup de sistema		SI	
Revisión de alarmas del sistema, clasificación y prioridades.		SI	
Toma de Backup de Licencias**		SI	
Toma de Backup servidor correo de voz**		SI	

Descripción							
Aseo	OIC	Iluminación	OIC	Ventilación	OIC	Anclado	OIC
Acceso Libre	OIC	Seguridad Física	OIC	Organización de cableado	OIC	Bandeja	OIC
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 y salida 110-120 Vac				SI		VNT = 0.7 Vac	
Limpieza del sistema : Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstrutores que influyan en la operación adecuada de la Planta telefónica				SI			
Revisión de conectores y conexiones.				SI			
Organización de cableado correspondiente a los conectores de la planta telefónica				NO		Organizado	
Encender planta telefónica**				SI			
Revisión de alarmas y servicios				SI			
Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento				SI			
Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares				NO			
Revisión de trocales, rutas y enlaces.				SI		no hay troncales en sitio	
Recarga de Firmware	NO	Cantidad de Teléfonos		NO			
Cambios de programación solicitados por personal autorizado				NO			
Registro Fotográfico del cuarto de comunicaciones				SI			

OBSERVACIONES

FOR-INGS-11

V. 2

Ingrese Fecha de Vigencia:
14/01/2016**FORMATO MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

data

CONFIGURACION				
ITEM	NUMERACION	ESTADO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Fax				
Extensiones IP	58610 -11-13-14-01	OK	5	
Ext. Analogas				
Ext. Digitales				
Rutas		OK		
Troncales				
Enlaces		OK		
Operadora		OK		
VoIP		OK		
Buzones		OK		
Otras				
REFACCION DE TELEFONOS Y TERMINALES				
ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES
1	5	IP	OK	Modelo 9608
SERVICIOS Y FUNCIONALIDADES				
ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES
ACTUALIZACIONES Y CORRECCIONES				
PLATAFORMA	VERSION INICIAL	VERSION FINAL	ESTADO	OBSERVACIONES
Teléfonos				
Gateways				
Servidores				
SW				
Tarjetas IP				
Tarjetas Análogas				
Versiones de Sistema				

FORMATO MANTENIMIENTO PREVENTIVO

data

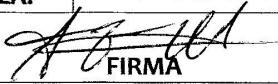
--	--	--	--	--

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?

NOMBRE:	Tony Gómez Varela	NOMBRE:	X Mariana Ortega	NOMBRE:
CEDULA:	8432041	CEDULA:	X 45762661	CEDULA
CEDULA:	8432041	Hora de finalización de la Actividad.		
FIRMA		X Mariana Ortega	18 MAR 2017	FIRMA-SELLO



DESTINATARIOS	
Nombre	Entidad
<u>Natalia Ortega</u>	<u>Coomeva</u>
<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>	
TIEMPO DE ACTIVIDAD	1 hra
TIEMPO DE AFECTACIÓN	15'
<u>DATOS DE ACTIVIDAD</u>	
FECHA	18/03/2017
HORA	9:00 AM
<u>INFRAESTRUCTURA ACTUAL DEL CLIENTE</u>	
REFERENCIA MEDIA GATEWAY	IP OFFICE Avaya
TIPO DE SERVIDOR	IP OFFICE
EQUIPOS ANEXOS	—
<u>PRE-REQUISITOS</u>	
INGENIERO DE YEAPDATA	También Usar
INGENIERO CLIENTE	
DISPONIBILIDAD AFECTACIÓN	15'

<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	Toribio Vivero
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	5'	IP Office	11
2	Apagar Planta telefónica	Apagado de la plataforma	5'	IP Office	1
2	Realizar Reset Teléfonos de la sede	Darle un clear a los teléfonos de la sede para cargar nuevo firmware	NO	Teléfonos de la sede	4
4	Limpieza del sistema	Limpieza general del sistema (Polvo, suciedad en general)	20'	IP Office	7
5	Revisar cableado, conectores y conexiones	Confirmar que las cables estén operativos y que las conexiones sean las	5'	IP Office	11

		ideales			También Vivido
6	Encender planta telefónica	Encendido planta telefónica	51	IP Office	4
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	N/A	Teléfonos de la sede	P
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	101	IP Office	4
10	Evidencia fotográfica, Modelo y Serial del equipo	Tomar evidencia fotográfica, Confirmar modelo y serial de la máquina y dejarlo registrado.	51	IP Office	11