

FOR-INGS-11

V. 1

Ingreso Fecha de Vigencia:
08/09/2015

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ASS No.

Fecha:	10 Julio 2017	Ciudad:	Neiva	Ticket:	
Cliente / Empresa:	Bancomeva	Sede:	Neiva	Dirección:	0110-7-38
Equipo:	IP OFFICE 500V2	Versión:		IP:	192.168.1.23
Atendido por Cliente:	Jessica Garcia Rubio.	Cargo:	Director de Servicios	Tel/Cel:	3138707964
Hora Inicio:	9:00Am	Hora Finalización:	10:10Am	Email de Cliente:	Yesica_Garcia@comvea.com.co
Servicio Reportado:	Mantenimiento Preventivo				
Ingeniero de Soporte:	Juan Sebastian Torres Hernandez				

CHECK LIST MANTENIMIENTO

ITEM	SI - NO	Observaciones
Ingreso a la planta telefónica, verificación de usuario e interfaz.	<input checked="" type="checkbox"/> Si	
Toma de Backup de sistema	<input checked="" type="checkbox"/> 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, MC)
Revisión de alarmas del sistema, clasificación y prioridades.	<input checked="" type="checkbox"/> Si	
Toma de Backup de Licencias**	<input checked="" type="checkbox"/> 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**	<input checked="" type="checkbox"/> Si	Para VM Pro, One-Box, Messaging

Condiciones Físicas

Descripción

Aseo	<input checked="" type="checkbox"/>	Iluminación	<input checked="" type="checkbox"/>	Ventilación	<input checked="" type="checkbox"/>	Anclado	<input checked="" type="checkbox"/>
Acceso Libre	<input checked="" type="checkbox"/>	Seguridad Física	<input checked="" type="checkbox"/>	Organización de cableado	<input checked="" type="checkbox"/>	Bandeja	<input checked="" type="checkbox"/>

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 110V salida 110V y tierra 0.3	Si	Indicar si hay tierra
Limpieza del sistema: Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstruccionadores que influyan en la operación adecuada de la Planta telefónica	Si	

FOR-INGS-11

V. 3

Ingrese Fecha de Vigencia:

06/09/2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



Revisión de conectores y conexiones.				Si	
Organización de cableado correspondiente a los conectores de la planta telefónica				N/A	
Encender planta telefónica**				Si	
Revisión de alarmas y servicios				Si	
Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento				Si	
Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares				Si	
Revisión de trocales, rutas y enlaces.				Si	
Recarga de Firmware		Cantidad de Teléfonos.		Si	
Cambios de programación solicitados por personal autorizado				N/A	
Registro Fotográfico del cuarto de comunicaciones				Si	<p>Cuarto Tecnico, Rack, PBX o "Planta telefonica", 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) NUMERACION</p>

OBSERVACIONES

CONFIGURACION

ITEM	NUMERACION	ESTADO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Fax				
Extensiones IP				
Ext. Analogas				
Ext. Digitales				
Rutas				
Troncales				
Enlaces				
Operadora				
VoIP				
Buzones				
Otras				

RELACION DE TELEFONOS Y TERMINALES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES

FOR-INGS-11

V.3

Ingreso: Fecha de Vigencia:
06/09/2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



SERVICIOS Y FUNCIONALIDADES				
ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES

ACTUALIZACIONES Y PARCHES				
PLATAFORMA	VERSION INICIAL	VERSION FINAL	ESTADO	OBSERVACIONES
A				
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 resolución a su caso? ☒

INGENIERO RESPONSABLE		CONFORME CLIENTE		REVISADO
NOMBRE	Juan Sebastian	NOMBRE:	Jessica Garcia Riba	NOMBRE:
	Tomas Hernandez	CEDULA:	55.192.915	CEDULA
CEDULA:	1 010 281 687	Hora de finalización de la Actividad.		
FIRMA		FIRMA - SELLO		FIRMA-SELLO