

## FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

data

ASS No.

Fecha:	10/06/2017		Ciudad:	Cartagena	Ticket:	
Cliente / Empresa:	Bancaomera		Sede:	Castellana	Dirección:	Cra 67 # 31-13
Equipo:	IP OFFICE		Versión:	9.0.5.0	IP:	10.132.32.40
Atendido por Cliente:	Yordani Marmol		Cargo:	Director Ad.	Tel/Cel:	
Hora Inicio:	9:00	Hora Finalización:	10:30	Email de Cliente:		
Servicio Reportado	Mantenimiento Preventivo					
Ingeniero de Soporte	Toribio Vivero					

## CHECK LIST 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</b> . 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	
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**	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 119.5 salida 119.9 y tierra 0.4	SI	En la toma eléctrica
Limpieza del sistema: Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstruccionadores que influyan en la operación adecuada de la Planta telefónica	SI	
Revisión de conectores y conexiones.	SI	

## FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

data

Organización de cableado correspondiente a los conectores de la planta telefónica				SI	
Encender planta telefónica**				SI	
Revisión de alarmas y servicios				SI	
Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento				SI	No hay TK en la sede
Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares				SI	No hay
Revisión de trocales, rutas y enlaces.				SI	
Recarga de Firmware		Cantidad de Teléfonos		NO	
Cambios de programación solicitados por personal autorizado				NO	
Registro Fotográfico del cuarto de comunicaciones				SI	Cuarto Tecnico, Rack, PBX o "Planta telefonica", Servidores, MDF, Otros Equipos, Conexiones Internas - LAN Conexiones Internas - WAN  Guardas fotos con la siguiente nomenclatura CLIENTE_SEDE_TIPO DE REGISTRO_EQUIPO(SI APLICA)_NÚMERACION

## OBSERVACIONES


## CONFIGURACION

ITEM	NUMERACION	ESTADO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Fax		/		
Extensiones IP		OK	7	
Ext. Analogas		OK	una	
Ext. Digitales		/		
Rutas		OK		
Troncales		/		No hay en la sede
Enlaces		OK		
Operadora		/		
VoIP		OK		
Buzones		OK		
Otras				

## RELACION DE TELEFONOS Y TERMINALES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES
	7	tel. IP	OK	
	1	tel. Analogo	OK	

## 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 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:	Tonhio Viveu	NOMBRE:	X Jordani Manuel M	O
CEDULA:	8732081	CEDULA:	X 92521183	NOMBRE:
FIRMA		FIRMA - SELLO		CEDULA
		Hora de finalización de la Actividad.		