

FOR-INGS-11

V. 3

Ingreso Fecha de Vigencia:  
06/09/2016

## FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ASS No.

Fecha:	22 Abril 2017	Ciudad:	Tunja	Ticket:	
Cliente / Empresa:	Banco Coomeva	Sede:	Tunja	Dirección:	Cll 20 #12-84 local 126
Equipo:	IP OFFICE SDA	Versión:		IP:	
Atendido por Cliente:	Nora Consuelo Grimaldes Diaz	Cargo:	Director De Servicios	Tel/Cel:	3133871842
Hora Inicio:	9:40Am	Hora Finalización:	10:50Am	Email de Cliente:	nora_c_grimaldes@coomeva.com.co

Servicio Reportado	Mantenimiento Preventivo
Ingeniero de soporte	Juan Sebastian Torco Hernandez

## CHECK LIST MANTENIMIENTO

ITEM	SI - NO	Observaciones
Ingreso a la planta telefónica, verificación de usuario e interfaz.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Toma de Backup de sistema	<input checked="" type="checkbox"/>	Generar BK con la siguiente Nomenclatura <b>BACKUP (Nombre Aplicativo)_CLIENTE_SEDE_NÚMERACION</b> . CFC IPO y BK CM, Generar Bk de todos los aplicativo: (VM Pro - CCR. Contact Store, WFO, CMS, SBC, SM, MG)
Revisión de alarmas del sistema, clasificación y prioridades.	<input checked="" type="checkbox"/>	
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	<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**	<input checked="" type="checkbox"/>	
Revisión de servidor correo de voz: Check list menú día, menú noche, menú días festivos, correo de voz**	<input checked="" type="checkbox"/>	
Revisión fuente de alimentación: toma de voltajes de entrada <u>114V</u> salida <u>114V</u> y tierra <u>0.9</u>	<input checked="" type="checkbox"/>	Indicar si hay tierra
Limpieza del sistema: Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstruccionadores que influyan en la operación adecuada de la Planta telefónica	<input checked="" type="checkbox"/>	

## FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ITEM	CANTIDAD	SERVICIOS Y FUNCIONALIDADES		
		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:	Juan Sebastian Torres Hernández	NOMBRE:	Nora Consuelo Grimaldes Diaz	NOMBRE:
CEDULA:		CEDULA:	23 323 820	CEDULA

FOR-INGS-11

V. 3

Ingreso Fecha de Vigencia:

06/09//2016

## FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Yeapdate

INGS-11  
Ingreso Fecha de Vigencia:  
06/09//2016

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	No se conoce una cantidad fija
Cambios de programación solicitados por personal autorizado				N/A	
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(S APLICA) NUMERACION

## 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

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



CEDULA:	1.010.231.687	Hora de finalización de la Actividad.	10:50 am
FIRMA		FIRMA - SELLO	FIRMA-SELLO

