

FOR-INGS-11

V. 3

Ingreso Fecha de Vigencia:
06/09/2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Yeapdata

ASS No.

Fecha:	27 Mayo 2017	Ciudad:	Florencia	Ticket:	
Cliente / Empresa:	Banco de la Nación	Sede:	Florencia	Dirección:	Cra 13 #112-42
Equipo:	IP OFFICE SDO.	Versión:		IP:	169.254.253.137
Atendido por:	Mary Valbuena	Cargo:	Director De Servicios	Tel/Cel:	3105871967
Hora Inicio:	10:00AM	Hora Finalización:	11:30 AM	Email de Cliente:	mary_valbuena@coomeva.com.co
Servicio Reportado:	Mantenimiento Preventivo				
Ingeniero de Reporte:	Juan Sebastian Tones Hernandez				

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 BACKUP (Nombre Aplicativo)_CLIENTE_SEDE_NUMERACION. 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_NUMERACION
Toma de Backup servidor correo de voz**	SI	Para VM Pro, One-Box, Messaging

Condiciones Físicas

Descripción

Aseo	SI	Iluminación	SI	Ventilación	SI	Anclado	NO
Acceso Libre	SI	Seguridad Física	SI	Organización de cableado	SI	Bandeja	NO

ITEM	SI - NO	Observaciones
Apagar / Reiniciar la planta telefónica**	SI	Sin Falla
Revisión de servidor correo de voz: Checklist menú día, menú noche, menú días festivos, correo de voz**	SI	
Revisión fuente de alimentación: toma de voltajes de entrada 114V salida 114V y tierra 0.3V	SI	Indicar si hay tierra (NO)
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	

FOR-INGS-11

V. 3

Ingreso Fecha de Vigencia:
06/09//2016

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



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	
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(S APLICA) NÚMERACION</p>

OBSERVACIONES

El equipo esta encima del Rack por la parte exterior, sin estar Anclado o tener Banda				

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



ITEM	CANTIDAD	SERVICIOS Y FUNCIONALIDADES		OBSERVACIONES
		TIPO	ESTADO	

PLATAFORMA	VERSION INICIAL	ACTUALIZACIONES Y PARCHES		OBSERVACIONES
		VERSION FINAL	ESTADO	
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		REVISAD O
NOMBRE	Juan Sebastian Torres Hernandez	NOMBRE:	Mary Valbuena	NOMBRE:
CEDULA:	1.010.231.687	CEDULA:	40.765.598	CEDULA
Hora de finalización de la Actividad.		11:30 Am		
Firma		Firma		FIRMA-SELLO

