

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

data

ASS No.

Fecha:	16/05/2017		Ciudad	Cartagena	Ticket:	
Cliente / Empresa:	Bancocomercia		Sede	Manga	Dirección	Calle 26 # 18-69
Equipo:	IP OFFICE		Versión	9.0.28.912	IP	
Atendido por Cliente:	Lorena Jaramillo		Cargo	Directora	Tel/Cel	317 669 7262
Hora Inicio:	8:00	Hora Finalización	10:00	Email de Cliente		
Servicio Reportado	Mantenimiento Preventivo					
Ingeniero de Soporte	Carlos 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 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, 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.N
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 <u>119.5</u> salida <u>119.9</u> y tierra <u>0.4</u>	SI	Indicar si hay tierra
Limpieza del sistema : Soplar y eliminar elementos contaminantes y obstrutores que influyan en la operación adecuada de la Planta telefónica	SI	

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

data

Revisión de conectores y conexiones.				<i>Sí</i>	
Organización de cableado correspondiente a los conectores de la planta telefónica				<i>Sí</i>	
Encender planta telefónica**				<i>Sí</i>	
Revisión de alarmas y servicios				<i>Sí</i>	
Inspección de operadoras: Verificar funcionamiento				<i>Sí</i>	
Revisión de periféricos: Gateway, plantas celulares				<i>Sí</i>	
Revisión de trocales, rutas y enlaces.				<i>Sí</i>	
Recarga de Firmware	<i>No</i>	Cantidad de Teléfonos		<i>No</i>	
Cambios de programación solicitados por personal autorizado				<i>No</i>	
Registro Fotográfico del cuarto de comunicaciones				<i>Sí</i>	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		<i>OK</i>	<i>10</i>	
Ext. Analogas		<i>OK</i>		
Ext. Digitales		<i>—</i>		
Rutas		<i>OK</i>		
Troncales		<i>OK</i>		
Enlaces		<i>OK</i>		
Operadora		<i>OK</i>		
VoIP		<i>OK</i>		
Buzones		<i>OK</i>		
Otras				

RELACION DE TELEFONOS Y TERMINALES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES
	<i>10</i>	<i>Tel. IP 9608</i>	<i>OK</i>	

FORMATO ACTA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



SERVICIOS Y FUNCIONALIDADES

ITEM	CANTIDAD	TIPO	ESTADO	OBSERVACIONES

ACTUALIZACIONES Y PARCHES

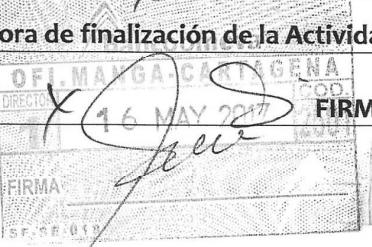
PLATAFORMA	VERSION INICIAL	VERSION FINAL	ESTADO	OBSERVACIONES
Teléfonos				
Gateways				
Servidores				
SW				
Tarjetas IP				
Tarjetas Análogas				
Versiones de Sistema				

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 Satisfeco 3 - Medianamente Satisfeco 4 – Satisfeco 5 – Muy Satisfeco

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 :	Carlos Váver	NOMBRE:	<i>X Losenia Jaramillo</i>	
CEDULA:	1143137172	CEDULA:	45478094	NOMBRE: CEDULA
		Hora de finalización de la Actividad.		
<i>P Carlos Váver</i> FIRMA		16 MAY 2017  FIRMA - SELLO		FIRMA-SELLO

<u>DESTINATARIOS</u>	
<u>Nombre</u> <i>Lorana Jaramillo</i>	<u>Entidad</u> <i>Ban Coomeva Manizales</i>
<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>	
<u>TIEMPO DE ACTIVIDAD</u>	<i>2 hrs</i>
<u>TIEMPO DE AFECTACIÓN</u>	<i>15'</i>
<u>DATOS DE ACTIVIDAD</u>	
<u>FECHA</u>	<i>16/05/2017</i>
<u>HORA</u>	<i>8:00 AM</i>
<u>INFRAESTRUCTURA ACTUAL DEL CLIENTE</u>	
<u>REFERENCIA MEDIA GATEWAY</u>	<i>IP OFFICE</i>
<u>TIPO DE SERVIDOR</u>	
<u>EQUIPOS ANEXOS</u>	<i>—</i>
<u>PRE-REQUISITOS</u>	
<u>INGENIERO DE YEAPDATA</u>	<i>Carlos Uribe</i>
<u>INGENIERO CLIENTE</u>	<i>—</i>
<u>DISPONIBILIDAD AFECTACIÓN</u>	<i>15'</i>

<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	10'	IP Office	Carlos 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	10'	IP Office	11
2	Apagar Planta telefónica	Apagado de la plataforma	5'	IP Office	14
2	Realizar Reset Teléfonos de la sede	Darle un clear a los teléfonos de la sede para cargar nuevo firmware	—	Teléfonos de la sede	11
4	Limpieza del sistema	Limpieza general del sistema (Polvo, suciedad en general)	15'	IP Office	14
5	Revisar cableado, conectores y conexiones	Confirmar que las cables estén operativos y que las conexiones sean las	10'	IP Office	14

		ideales			Carlos Ucure
6	Encender planta telefónica	Encendido planta telefónica	5'	IP Office	11
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	2	Teléfonos de la sede	11
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	15'	IP Office	11
10	Evidencia fotográfica, Modelo y Serial del equipo	Tomar evidencia fotográfica, Confirmar modelo y serial de la máquina y dejarlo registrado.	15'	IP Office	11