

CENTRO DE MONITOREO DE RED
NEUTRAL NETWORKS S. DE R.L. DE C.V.

Estimado cliente de Neutral Networks,

En Neutral Networks trabajamos para evitar las interrupciones que pueden afectar a su servicio, sin embargo, si se presentara alguna situación con su servicio, usted puede contactar al Centro Monitoreo de Red inmediatamente para abrir un ticket. El NOC está disponible las 24 horas durante los 365 días del año.

NOC
01 800 777 0113
+52 (81) 2165 8060

PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR UNA CONTINGENCIA.

- Por favor contacte al NOC para reportar cualquier situación que interrumpa su servicio y tenga a la mano el Identificador de Servicio (ID).
- El NOC le proporcionará un número de ticket único y todas las actividades relacionadas con su reporte serán documentadas en este número de ticket.
- Usted recibirá actualización periódicamente hasta informarle que su situación ha sido resuelta.
- En el caso de que su ticket no sea atendido conforme a los tiempos de respuesta definidos, se podrá hacer uso de la Tabla de Escalación que se anexa de acuerdo a su servicio.
- El ticket será cerrado hasta que usted confirme que la situación ha sido resuelta a su entera satisfacción.
-

Nota.

Para reporte de fallas en su servicio, por favor contacte vía telefónica a nuestro Centro de Monitoreo de Red.

Para solicitar información adicional a su servicio (Prioridad 4), puede usted contactarnos a través del correo electrónico noc@neutralnetworks.mx ; un ejecutivo nuestro se comunicará con usted dentro de las siguientes 24 horas hábiles posteriores a su solicitud.

MATRIZ DE ESCALACIÓN PARA ATENCIÓN A EVENTOS EN SU SERVICIO

Nombre	Puesto	Oficina	Móvil	Tiempo de Respuesta
NOC noc@neutralnetworks.mx	NOC	+52 (81) 2165 8060	N/D	1er Nivel
Julio Castillo julio.castillo@neutralnetworks.mx	Jefatura de NOC	+52 (81) 2084 4227	+52 1 (81) 8290 3023	2do Nivel
José Marcos Díaz marcos.diaz@neutralnetworks.mx	Gerente de Ingeniería de Operaciones	+52 (81) 2165 8060	+52 1 (81) 2468 7989	3er Nivel
Noe Garza noe.garza@neutralnetworks.mx	CTO	+52 (81) 2084 4290	+52 (81) 20844290	4to Nivel

MATRIZ DE PRIORIDADES PARA SERVICIOS DE RED DE FIBRA OPTICA

Nivel de Prioridad	Descripción	Tiempos de Escalación			
		1er Nivel	2ndo Nivel	3er Nivel	4to Nivel
1	Un servicio está caído o relacionado con un impacto crítico en la continua operación del negocio. Las partes involucradas comprometerán recursos tiempo completo para solucionar la situación.	1 Hora	2 Horas	3 Horas	4 Horas
2	Un servicio está severamente degradado, o aspectos importantes de la operación del negocio están siendo imputados negativamente debido al desempeño inaceptable del servicio. Las partes involucradas comprometerán recursos tiempo completo durante horas hábiles para solucionar la situación.	2 Horas	3 Horas	4 Horas	24 Horas
3	Un servicio está por debajo de su desempeño normal, sin embargo, la mayor parte de la operación del negocio permanece funcional. Las partes involucradas están dispuestas a comprometer recursos durante horas hábiles para restaurar el servicio a niveles satisfactorios.	3 Horas	4 Horas	24 Horas	
4	Se requiere información o asistencia en las características, instalación o configuración del equipo relacionado directamente con el servicio. Claramente existe mínimo o nulo impacto en la operación del negocio. Las partes involucradas están dispuestas a comprometer recursos durante horas hábiles para proveer información o asistencia según se requiera.	4 Horas	24 Horas		

Nota. Todas las llamadas de Escalación deberán mostrar un número de teléfono, si la llamada es desplegada como Número Privado no será contestada, y en este caso la Escalación deberá ser a través del NOC.

Esperamos continuar brindándole un excelente servicio.
Gracias por ser un cliente de Neutral Networks.

**Atentamente
Centro de Monitoreo de Red
Neutral Networks S. DE R.L**