



BIENVENIDO

Plan de
escalación NOCTP

MANUAL DE ESCALACIÓN Y ATENCIÓN A FALLAS

Centro de Atención a Redes NOC Totalplay

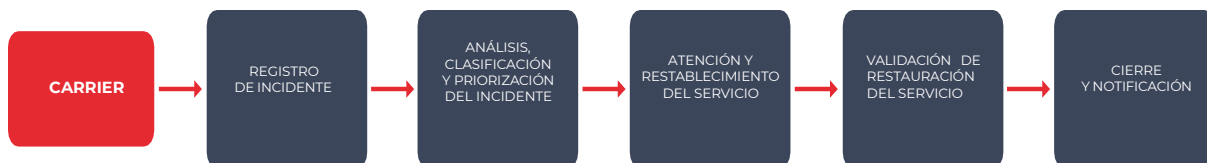
MODELO DE ATENCIÓN

NOC Totalplay brinda altos estándares de calidad en soporte técnico ante cualquier eventualidad de tu servicio, con la finalidad de restaurar y optimizar la infraestructura, con un mínimo de impacto, para que la operación de tu carrier no se detenga.

Si necesitas atención para fallas en la RED y requieres hablar con alguno de nuestros especialistas, cuenta con nosotros 24x7 los 365 días del año, a través del NOC Totalplay.

MACRO PROCESO

PROCESO GENERAL: GESTIÓN DE INCIDENTES



ATENCIÓN A FALLAS

Uno de nuestros analistas del **Network Operation Center NOC Totalplay** levantará tu ticket para dar seguimiento oportuno a tu incidente.

- Considera tener a la mano la siguiente información requerimientos para incidentes en la Red de Transmisión
- Aplica para Corte de Fibra Oscura / Carrier
- Nivel de Afectación (total, parcial o Intermitente):
- Dirección o ubicación del punto de derivación:
- Numero de fibras que se les proporciona:
- Mediciones del cliente cuando aplique y punto de derivación con Totalplay:
- Servicios Corporativos:
- Troubleshooting:
- Niveles de Potencia actual de falla (atenuación):
- Correo electrónico actualizado del contacto.

Si la falla de tu servicio ha sido restaurada se pedirá la validación del servicio y bajo tu consentimiento se procederá con el cierre del ticket.

NIVEL DE SERVICIO

Ante cualquier falla en tu servicio podrás contactarte a los siguientes números de soporte.

NIVEL	CONTACTO	INFORMACIÓN
1.	NOC Totalplay	55 85825880 noc@totalplay.com.mx
2.	Supervisor operativo	NOC CDMX Francisco J. Martinez Viveros Juan Carlos Castillo Contreras Omar Hernandez Lopez Rigoberto Brown Morales 55.2575.6911 noc@totalplay.com.mx
		NOC MTY Ángel Alfonso Palestina Muñoz Raúl Núñez Hernández Pamela Sayde Marca Reyes Julio César Burela Canto 55.5143.0427 noc@totalplay.com.mx
3.	Gerente operativo	NOC MTY Sheila Olvera 55.6805.5715 solvera@totalplay.com.mx
		NOC CDMX Edgar Manzo 55.5104.3621 emanzo@totalplay.com.mx

Escalación Dirección

Dirección NOC - Isaac Carballo Santander - 55.2560.8281 - icarballo@totalplay.com.mx

Escalación VP

VP Operaciones - Donnald Zimer - 55.2560.8329 - dzimmer@totalplay.com.mx