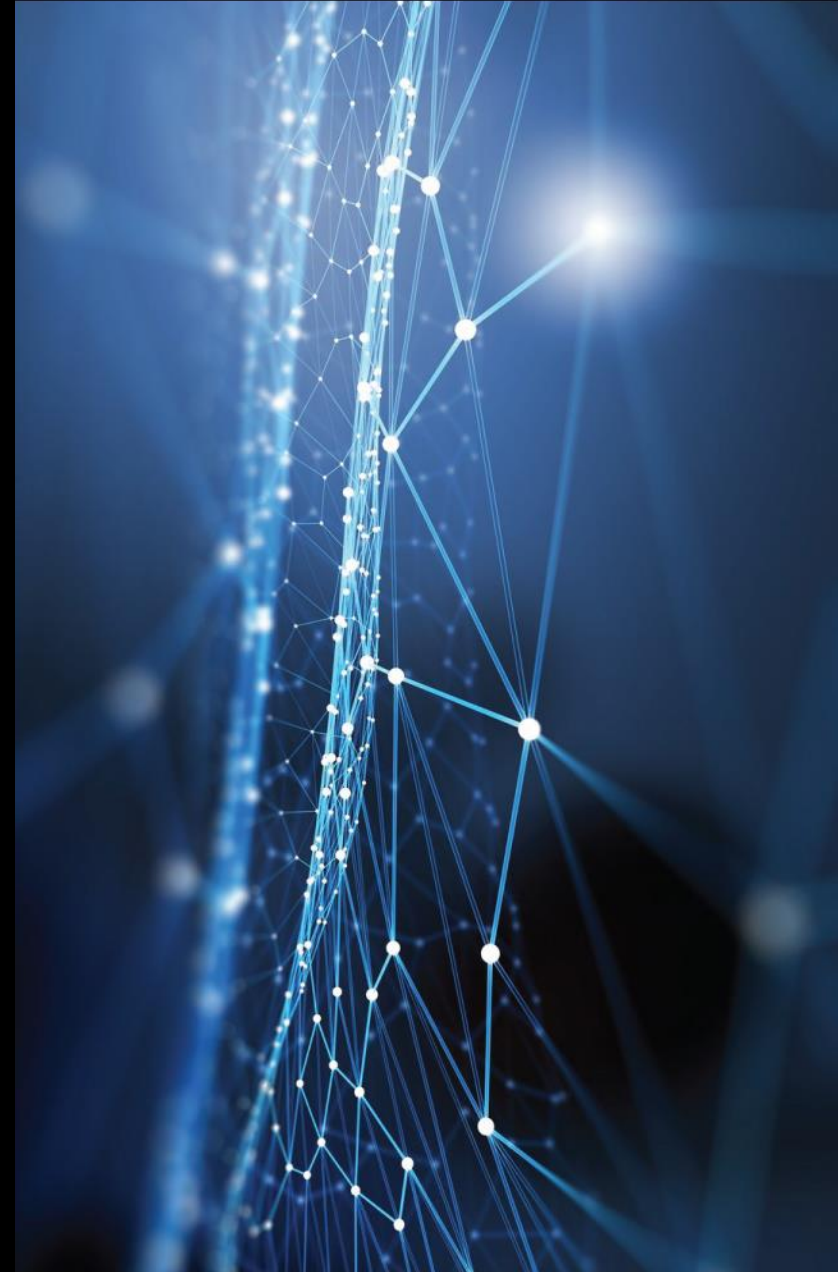


# COR

## Guía Operativa Escalación y Niveles de Servicio

Administración de Cambios,  
Gestión de Incidentes y Accesos



# Administración de Incidentes

A continuación se muestra el procedimiento a seguir para reportar una falla o solicitar una investigación por un evento en su servicio:

1. Comunicarse al Centro de Operaciones de Red (COR).

2. Los siguientes datos son importantes para levantar el reporte:

- Razón social.
- Contacto que reporta (nombre, correo electrónico y teléfono).
- **ID del servicio.**
- Descripción detallada de la falla.

3. El Ingeniero del NOC asignará un número de folio y la prioridad para la atención del mismo bajo los siguientes criterios:

Incidente – Prioridad 2	Afectación total al servicio.
Incidente – Prioridad 3	Servicio con degradación.
Incidente – Prioridad 5	Servicio disponible pero con limitantes.
Solicitud de Servicio – Prioridad 5	Actividades de seguimiento a investigación.

4. El ingeniero del NOC informará al cliente el número de folio con el que se atenderá su solicitud.

# Administración de Incidentes

5. Una vez levantado el número de folio en nuestro sistema, llegará una notificación del mismo desde la cuenta [incidentes@marcatel.net](mailto:incidentes@marcatel.net).

6. Las notificaciones sobre el avance del folio llegarán desde la cuenta anterior, además de esto el cliente puede responder con sus comentarios.

Los **niveles de servicio** ofrecidos en base a la categoría y prioridad son:

Incidente – Prioridad 2	Atención inmediata - SLA: 4 horas.
Incidente – Prioridad 3	SLA: 6 horas.
Incidente – Prioridad 5	SLA: 24 horas.
Solicitud de Servicio – Prioridad 5	SLA: 40 horas hábiles.

\*\* La cuenta [incidentes@marcatel.net](mailto:incidentes@marcatel.net) es únicamente para seguimiento de folios activos, NO para reportar incidentes o requerimientos.

# Administración de Incidentes Clientes

## Lista de Escalación

Nivel	Tiempo de escalación	Contacto	Email	Teléfonos
1	Inmediata *30 minutos para generar el registro.	Mesa de ayuda Centro de Operaciones de la Red (COR)	<a href="mailto:mesadeayuda@Marcatel.net">mesadeayuda@Marcatel.net</a> <a href="mailto:Infocor@marcatel.net">Infocor@marcatel.net</a>	<b>800 Nacional:</b> 800 024 4332 / 800 024 7071 <b>800 Internacional:</b> 866 666 6265 <b>Directo:</b> +52 81 1247 7882
2	4 horas	Supervisor de Soporte a Clientes Rafael Torres Alonzo Paulina González Zaldívar	<a href="mailto:rtorres@marcatel.net">rtorres@marcatel.net</a> <a href="mailto:pgonzalez@marcatel.net">pgonzalez@marcatel.net</a>	<b>Oficina:</b> +52 81 1247 7445 <b>Celular:</b> +52 81 1599 8037  <b>Oficina:</b> +52 81 1247 7831 <b>Celular:</b> +52 81 1599 9270
3	5 horas	Gerente de Soporte a la Operación Juan Carlos Angulo Medina	<a href="mailto:jcangulo@marcatel.net">jcangulo@marcatel.net</a>	<b>Oficina:</b> +52 81 1247 7422 <b>Celular:</b> +52 81 2319 3817
4	6 horas	Director de Operaciones Isaias Alegría García	<a href="mailto:ialegría@marcatel.net">ialegría@marcatel.net</a>	<b>Celular:</b> +52 81 1599 7399

# Administración de Incidentes Red

## Lista de Escalación

Nivel	Tiempo de escalación	Contacto	Email	Teléfonos
1	Inmediata *30 minutos para generar el registro.	Centro de Operaciones de la Red (COR)	<a href="mailto:infocor@marcatel.net">infocor@marcatel.net</a>	800 Nacional: 800 024 7071 800 Internacional: 866 666 6265 Directo: +52 81 1247 7882
2	4 horas	Supervisor del COR Daniel A. Martínez Torres	<a href="mailto:dmartinez@marcatel.net">dmartinez@marcatel.net</a>	Oficina: +52 81 1247 7723 Celular: +52 81 8050 5310
3	5 horas	Gerente Jr. de la Operación Rolando Lugo	<a href="mailto:rlugo@marcatel.net">rlugo@marcatel.net</a>	Oficina: +52 81 1247 7895 Celular: +52 81 2201 1162
4	6 horas	Gerente Sr. de la Operación Juan Carlos Angulo Medina	<a href="mailto:jcangulo@marcatel.net">jcangulo@marcatel.net</a>	Oficina: +52 81 1247 7422 Celular: +52 81 2319 3817
5	7 horas	Director de Operaciones Isaías Alegría	<a href="mailto:ialegria@marcatel.net">ialegria@marcatel.net</a>	Celular: +52 81 1599 7399

# Administración de Gestión de Accesos

Para generar una solicitud de acceso, se deberá realizar el siguiente procedimiento:

1. Comunicarse al Centro de Operaciones de Red (COR) vía telefónica y/o por correo electrónico a la cuenta [infocor@marcatel.net](mailto:infocor@marcatel.net) para proporcionar el formato de acceso de acuerdo a las políticas internas de Marcatel.
2. Los datos necesarios para generar la solicitud son los siguientes:
  - Empresa Solicitante:
  - Nombre completo del personal que requiere del acceso:
  - Teléfono de Contacto:
  - Fecha en que se requiere el acceso:
  - Hora en que se requiere el acceso:
  - Duración de la actividad:
  - Sitio al que se desea ingresar:
  - Urgente/ No Urgente:
  - Descripción de la actividad:
3. El Ingeniero del NOC asignará un número de folio con la siguiente categoría.

Solicitud de Servicio – Prioridad 5

Solicitud de Acceso

4. El ingeniero del COR informará al cliente el número de folio con el que se atenderá su solicitud.

# Administración de Gestión de Accesos

5. Una vez levantado el número de folio en nuestro sistema, llegará una notificación del mismo desde la cuenta [incidentes@marcatel.net](mailto:incidentes@marcatel.net).
6. Las notificaciones sobre el avance del folio llegarán desde la cuenta anterior, además de esto el cliente puede responder con sus comentarios.

Los **niveles de servicio** ofrecidos en base a la categoría y prioridad son:

**Accesos Urgentes:** Son aquellos accesos que se solicitan por un evento de falla en equipos, y requieren atención inmediata.

**Accesos No Urgentes:** Son todos aquellos trabajos de mantenimiento programados no urgentes, los cuales deben ser solicitados con al menos 72 horas de anticipación.

**Permiso:** Una vez otorgado el permiso correspondiente con el folio asignado, se deberá comunicar al COR de Marcatel para autorización del acceso y salida al sitio. Se solicita puntualidad al personal asistir en la fecha y hora acordada, en caso de presentar un retraso de 30 minutos se deberá informar inmediatamente al COR de Marcatel en los teléfonos 01800 024 7071 o 81 1247 7882 para evitar la cancelación del trámite. No se permitirá el acceso a terceros si estos no vienen acompañados del personal de la empresa solicitante del acceso.

# Administración de Gestión de Accesos

## Lista de Escalación

Nivel	Tiempo de escalación	Contacto	Email	Teléfonos
1	Inmediata *30 minutos para generar el registro.	Centro de Operaciones de la Red (COR)	<a href="mailto:infocor@marcatel.net">infocor@marcatel.net</a>	800 Nacional: 800 024 7071 800 Internacional: 866 666 6265 Directo: +52 81 1247 7882
2	4 horas	Supervisor del COR Daniel A. Martínez Torres	<a href="mailto:dmartinez@marcatel.net">dmartinez@marcatel.net</a>	Oficina: +52 81 1247 7723 Celular: +52 81 8050 5310
3	5 horas	Gerente Jr. de la Operación Rolando Lugo	<a href="mailto:rlugo@marcatel.net">rlugo@marcatel.net</a>	Oficina: +52 81 1247 7895 Celular: +52 81 2201 1162
4	6 horas	Gerente Sr. de la Operación Juan Carlos Angulo Medina	<a href="mailto:jcangulo@marcatel.net">jcangulo@marcatel.net</a>	Oficina: +52 81 1247 7422 Celular: +52 81 2319 3817
5	7 horas	Director de Operaciones Isaías Alegría	<a href="mailto:ialegria@marcatel.net">ialegria@marcatel.net</a>	Celular: +52 81 1599 7399



# Administración de Gestión de Cambios

El Centro de Administración de la Red (CAR) es la entidad a cargo de la Administración de Cambios.

Toda programación de ventana de mantenimiento se notificará por correo electrónico, indicando servicios afectados, fecha y hora de inicio y fin de la actividad, así como el periodo de afectación.

Los cambios programados dentro de la Red de Marcatel son de 00:00 Hrs. a 06:00 Hrs. sin excepción, para garantizar la estabilidad de servicios de nuestros clientes.

Con base a su naturaleza, una ventana puede ser mandatoria o no urgente:

- Las ventanas no urgentes serán notificadas con 5 días hábiles de anticipación.
- Las ventanas mandatorias son derivadas de una falla y su ejecución es urgente e imperativa para la estabilidad de la Red y de los servicios. Se hace un esfuerzo por evitar este tipo de situaciones, sin embargo, si se requiere se puede notificar incluso horas antes de su inicio.
- Las ventanas solicitadas por el cliente con afectación únicamente a sus servicios, se podrá enviar el mismo día sin inconveniente por una autorización.

# Administración de Gestión de Cambios

## Lista de Escalación

Nivel	Tiempo de escalación	Contacto	Email	Teléfonos
1	Inmediata *30 minutos para generar el registro.	Centro de Administración de la Red (CAR)	<a href="mailto:infocor@marcatel.net">infocor@marcatel.net</a>	800 Nacional: 800 024 7071 800 Internacional: 866 666 6265 Directo: +52 81 1247 7882
2	4 horas	Supervisor del COR Daniel A. Martínez Torres	<a href="mailto:dmartinez@marcatel.net">dmartinez@marcatel.net</a>	Oficina: +52 81 1247 7723 Celular: +52 81 8050 5310
3	5 horas	Gerente Jr. de la Operación Rolando Lugo	<a href="mailto:rlugo@marcatel.net">rlugo@marcatel.net</a>	Oficina: +52 81 1247 7895 Celular: +52 81 2201 1162
4	6 horas	Gerente Sr. de la Operación Juan Carlos Angulo Medina	<a href="mailto:jcangulo@marcatel.net">jcangulo@marcatel.net</a>	Oficina: +52 81 1247 7422 Celular: +52 81 2319 3817
5	7 horas	Director de Operaciones Isaías Alegría	<a href="mailto:ialegria@marcatel.net">ialegria@marcatel.net</a>	Celular: +52 81 1599 7399