

Soporte y escalonamiento de fallas.

Transtelco provee soporte a sus clientes las 24 horas del día, los 365 del año, a través del NOC (Network Operations Center). El NOC de Transtelco tiene la responsabilidad de ser el punto central de comunicación para el reporte y seguimiento a las situaciones de falla que llegaran a presentarse con los servicios entregados.

De esta manera, en caso de presentarse alguna condición que requiera nuestro soporte, favor de tomar en cuenta el siguiente proceso de Soporte y Escalonamiento.

Proceso de Soporte y Escalonamiento:

Con el fin de gestionar un rápido análisis y la subsecuente resolución del evento en cuestión, favor de contar con la siguiente información antes de iniciar el proceso:

- Identificador del circuito o servicio.
 - Folio de caso interno (si aplica).
1. *Generar Reporte:* Reportar la falla al NOC de Transtelco. (Ver: Tabla de Escalonamiento de Soporte - 1er. Nivel).
 2. *Seguimiento:* El NOC de Transtelco:
 - a. Registra el reporte, asignándole un identificador.
 - b. Diagnostica la falla e involucra a personal adicional en caso de ser necesario.
 - c. Da seguimiento y solución al problema.
 - d. Mantiene al cliente informado de los avances.
 3. *Escalonamiento:* Si se considera que el avance en el diagnóstico y reparación del problema no es el adecuado, se podrá referir a la Tabla de Escalonamiento de Soporte para contactar a personal adicional.

4. *Reporte post-mortem*: El cliente podrá solicitar un reporte post-mortem, el cuál será enviado a más tardar 72 horas después de concluido el evento de falla.

Tabla de Escalonamiento de Soporte

Nivel 1: Atención inmediata

	Puesto	Nombre	Tel MX (+52)	Tel US (+1)	e-mail	Respuesta
1	NOC	Ingeniero en Turno	800-288-3526 656-692-1199	877-518-3526 915-534-8105	noc@transtelco.net	De inmediato

Nivel 2.

	Puesto	Nombre	Tel MX (+52)	Tel US (+1)	e-mail	Respuesta
2	Gerente de NOC	Oscar Hernández	656-257-1173	915-217-2229	oho@transtelco.net	1 hora

Nivel 3 a 6.

	Puesto	Nombre	Tel MX (+52)	Tel US (+1)	e-mail	Intervalo
3	Director de Operaciones	Hugo Nava	656-257-1124	915-217-2239	hnb@transtelco.net	3 horas
4	Director de Ingeniería	Manuel Marín	656-257-1109	915-217-2232	mmg@transtelco.net	4 horas
5	Director de Tecnología	Arturo Iglesias	656-257-1130	915-534-8101	aif@transtelco.net	5 horas
6	Director General	Miguel Fernández	656-257-1120	915-534-8110	mfs@transtelco.net	6 horas

Números de Emergencia.

En caso de no poder comunicarse a Transtelco utilizando los números de contacto principales, favor de utilizar el siguiente contacto alternativo.

Puesto	Nombre	Tel MX (+52)	Tel US (+1)	Respuesta
NOC	Números de Emergencia	800-681-6538 818-421-1478	877-449-4824 915-613-1488	De inmediato