



# **N O C**

**(Network Operation Center)**

# **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A FALLAS**

## N O C

El presente documento tiene como objetivo principal proporcionar al Cliente de Global Networks una guía para aplicar el procedimiento de atención a fallas del NOC. Esta guía está enfocada a que el reporte de falla del cliente reciba la atención y nivel de prioridad adecuado desde el inicio y hasta el fin del evento.

El Centro de Operaciones de Red de Global Networks (NOC), tiene como responsabilidad la administración y el monitoreo de todos los elementos que integran la Red de Global Networks, a fin de mantener un riguroso control de la operación de los Servicios contratados a Global Networks.

El NOC labora 7x24 todos los días del año, siendo el primer y único punto de contacto para cualquier requerimiento de los Clientes, ya sea en caso de falla o bien en caso de que se requiera apoyo técnico para la realización de pruebas de sus Servicios en Operación.

El NOC se integra por Ingenieros especializados con amplio conocimiento en las diferentes Tecnologías que componen las plataformas de servicio que ofrece Global Networks, tales como: Líneas Privadas, Internet y VoIP. Lo cual permite proveer asistencia técnica de primer nivel con alta calidad desde el primer momento en que se presente cualquier condición de falla en los Servicios de los Clientes, hasta la solución final de la misma.

# APERTURA Y CIERRE DE REPORTES

## APERTURA DEL REPORTE

Al abrir un reporte de falla el Cliente debe proporcionar la siguiente información, con el propósito de agilizar el proceso de localización, seguimiento y solución de la falla:

- Identificador del Circuito.
- Descripción detallada de la falla (o apoyo requerido).
- Número de teléfono en el cual puede ser localizado (fijo y/o celular).
- Correo electrónico.
- Número de reporte interno (si lo maneja).

**NOTA:** Por favor tenga en cuenta que el no proporcionar esta información al momento de abrir un reporte puede retrasar el tiempo de solución de la falla.

## SEGUIMIENTO Y CIERRE DEL REPORTE

- Los ingenieros de gestión proporcionarán el estatus del reporte mediante correos electrónicos y llamadas telefónicas, o bien puede solicitarlo comunicándose al NOC.
- El reporte de falla será cerrado cuando la falla haya sido resuelta y sea del conocimiento del Cliente.
- Un reporte de falla que haya sido solucionado permanecerá abierto durante un periodo máximo de 24 horas cuando:
- Se haya intentado repetidamente contactar al Cliente y éste no haya respondido a las llamadas telefónicas o correos electrónicos enviados.
- Se haya acordado un tiempo de monitoreo del servicio antes de cerrar el reporte.

## PROCEDIMIENTO DE ESCALACIÓN

El procedimiento de Escalación consiste en direccionar a un nivel de responsabilidad más alto la atención de un reporte, el cual deberá ser aplicado por el Cliente si considera que no se le ha brindado la suficiente atención o prioridad a la falla reportada.

Los niveles de Escalación se describen a continuación:

- ◆ **NIVEL 1:** Ingeniero de Gestión en Turno del NOC
- ◆ **NIVEL 2:** Ejecutivo de Atención a Clientes
- ◆ **NIVEL 3:** Director de Operaciones e Ingeniería
- ◆ **NIVEL 4:** Director de General

Para un mejor desempeño de la Escalación, se deberá aplicar conforme a los tiempos y niveles establecidos.

En la siguiente tabla se indican los tiempos en los cuales el Cliente podrá aplicar la Escalación que considere necesaria en la atención de su reporte de acuerdo al nivel requerido.

## PROCESO DE ATENCIÓN DE FALLAS

### Ingeniero de Gestión en Turno del NOC

Tel. Directo NOC: (871) 312 5049 EXT 100  
CEL: (871) 115 7619

Email: [noc@gns.com.mx](mailto:noc@gns.com.mx)

**Nivel 1**  
**Inmediato**

### Ejecutivo de Atención al Cliente

Tel. Directo: (871) 312 5049 EXT 105  
CEL : (871) 138 9815

Email: [aclientes@gns.com.mx](mailto:aclientes@gns.com.mx)

**Nivel 2**  
**3 Horas**

### Director de Operaciones e Ingeniería

**Ing. Elin Palma**  
Tel. Directo: (871) 312 5049 EXT 103  
CEL : (871) 280 7385

Email: [rpalma@gns.com.mx](mailto:rpalma@gns.com.mx)

**Nivel 3**  
**24 Horas**

### Director General

**Ing. Omar Martínez Verástegui**  
Tel. Directo: (871) 752 6569 Ext 101  
Celular : (871) 156 1555

Email: [omartinez@gns.com.mx](mailto:omartinez@gns.com.mx)

**Nivel 4**  
**72 Horas**