

SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Ноја:	1 de 15
SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y		DTED-GO-
MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE	Cádias dal	JST-ST-I
(SAMMSSTIC)	Código del Formato:	V5.0
LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		¥3.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018

SAMMSSTIC

GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES

Servicio de Telefonía



SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Ноја:	2 de 15
SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE		DTED-GO- JST-ST-I
(SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018

Contenido

ı.	Objetivo	
2.	Alcance	3
3.	Solicitudes/Peticiones	3
4.	Herramientas	6
5.	Roles Involucrados	7
6.	Narrativa de Actividades	7
7.	Diagrama de Flujo	11
8.	Matrices de Escalación	12
9.	Niveles de Servicio y/o Acuerdos Operacionales (SLAs y OLAs)	14
	Tablas	
Tab	bla 1. Solicitudes/Peticiones	6
Tab	bla 2. Roles Involucrados	7
Tab	bla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención	10
Tab	bla 4. Niveles de servicio	15
	Figuras	
Fig	gura 1. Flujo de Atención	11
Fig	gura 2. Matriz de Escalación ISSSTE	12
Fig	gura 3. Matriz de escalación MCS	13



SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Ноја:	3 de 15
SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y		DTED-GO-
MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE	Cádina dal	JST-ST-I
(SAMMSSTIC)	Código del Formato:	V5.0
LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Formato:	¥3.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018

1. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para la atención y solución de los incidentes y/o fallas que se presenten en el Servicio de Telefonía.

2. Alcance

Esta guía considera desde el registro hasta el cierre de los incidentes del Servicio de Telefonía que sean reportados a la Mesa de Servicios Central.

3. Solicitudes/Peticiones

Servicio	Categoría	Síntoma	
SERVICIOS DE			
TELEFONIA Y	VIDEOCONFERENCIA	ATENCION A FALLA (CÁMARA)	
VIDEOCONFERENCIA			
SERVICIOS DE			
TELEFONIA Y	VIDEOCONFERENCIA	ATENCION A FALLA (PANTALLA)	
VIDEOCONFERENCIA			
SERVICIOS DE	INFRAESTRUCTURA DE	ATENCION A FALLA (MCU CALL	
TELEFONIA Y	TELEFONIA	MANAGER)	
VIDEOCONFERENCIA	TELLIONIA	WAINAOLK)	
SERVICIOS DE	INFRAESTRUCTURA DE		
TELEFONIA Y	TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TARIFICADOR)	
VIDEOVIGILANCIA	TELLIONIA		
SERVICIOS DE	INFRAESTRUCTURA DE		
TELEFONIA Y	TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TARIFICADOR)	
VIDEOVIGILANCIA	TELLIONIA		
SERVICIOS DE	INFRAESTRUCTURA DE		
TELEFONIA Y	TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TARIFICADOR)	
VIDEOVIGILANCIA	ILLLI OIVIA		
SERVICIOS DE		ATENCION A FALLA (MCU CALL	
TELEFONIA Y	VIDEOCONFERENCIA	MANAGER)	
VIDEOCOFERENCIA		MANAGERY	



SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Hoja: 4 de 15 SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016 GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES 4 de 15 DTED-GOJST-ST-I Código del Formato: V5.0 01/03/2018

Servicio	Categoría	Síntoma	
SERVICIOS DE		ATENCION A FALLA (MCU CALL	
TELEFONIA Y	VIDEOCONFERENCIA	MANAGER)	
VIDEOCOFERENCIA		WANAGER)	
SERVICIOS DE		ATENCION A FALLA (MCU CALL	
TELEFONIA Y	VIDEOCONFERENCIA	MANAGER)	
VIDEOCOFERENCIA		WANAGER)	
SERVICIOS DE		ATENCION A FALLA (MCU CALL	
TELEFONIA Y	VIDEOCONFERENCIA	MANAGER)	
VIDEOCOFERENCIA		WANAGER	
SERVICIOS DE		ATENCION A FALLA (MCU CALL	
TELEFONIA Y	VIDEOCONFERENCIA	MANAGER)	
VIDEOCOFERENCIA		MANAGER)	
SERVICIOS DE		ATENCION A FALLA (MCU CALL	
TELEFONIA Y	VIDEOCONFERENCIA	MANAGER)	
VIDEOCOFERENCIA		MANAGER)	
SERVICIOS DE		ATENCION A FALLA (MCU CALL	
TELEFONIA Y	VIDEOCONFERENCIA	MANAGER)	
VIDEOCOFERENCIA			
SERVICIOS DE		ATENCION A FALLA (MCU CALL	
TELEFONIA Y	VIDEOCONFERENCIA	MANAGER)	
VIDEOCOFERENCIA		MANAGER)	
SERVICIOS DE		ATENCION A FALLA (MCU CALL	
TELEFONIA Y	VIDEOCONFERENCIA	MANAGER)	
VIDEOCOFERENCIA		MANAGER)	
SERVICIOS DE		ATENCION A FALLA (MCU CALL	
TELEFONIA Y	VIDEOCONFERENCIA	MANAGER)	
VIDEOCOFERENCIA		WANAGER)	
SERVICIOS DE		ATENCION A FALLA (MCU CALL	
TELEFONIA Y	VIDEOCONFERENCIA	MANAGER)	
VIDEOCOFERENCIA		WANAGER)	
SERVICIOS DE	INFRAESTRUCTURA DE		
TELEFONIA Y	TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)	
VIDEOCOFERENCIA	ILLEI OIVIA		
SERVICIOS DE	INFRAESTRUCTURA DE		
TELEFONIA Y	TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)	
VIDEOCOFERENCIA			



	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	5 de 15
ſ	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y		DTED-GO-
l	MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE	O f all and a deal	JST-ST-I
	(SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	V5.0
ſ	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018

Servicio	Categoría	Síntoma
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCOFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCOFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCOFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCOFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCOFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCOFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCOFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCOFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCOFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCOFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCOFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCOFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)



SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Hoja: 6 de 15 SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016 GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES 6 de 15 DTED-GOJST-ST-I V5.0 01/03/2018

Servicio	Categoría	Síntoma	
SERVICIOS DE	INFRAESTRUCTURA DE		
TELEFONIA Y	TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)	
VIDEOCOFERENCIA	1221 011/1		
SERVICIOS DE	INFRAESTRUCTURA DE		
TELEFONIA Y	TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)	
VIDEOCOFERENCIA	1221 011/1		
SERVICIOS DE	INFRAESTRUCTURA DE	ATENCION A FALLA (TELÉFONO	
TELEFONIA Y	TELEFONIA	INALÁMBRICO)	
VIDEOCOFERENCIA			
SERVICIOS DE	INFRAESTRUCTURA DE		
TELEFONIA Y	TELEFONIA	ATENCION A FALLA (VOICE GATEWAY)	
VIDEOVIGILANCIA			
SERVICIOS DE	INFRAESTRUCTURA DE		
TELEFONIA Y	TELEFONIA	ATENCION A FALLA (FXO)	
VIDEOVIGILANCIA			
SERVICIOS DE	INFRAESTRUCTURA DE		
TELEFONIA Y	TELEFONIA	ATENCION A FALLA (FXS)	
VIDEOVIGILANCIA	1221 011/1		
SERVICIOS DE		ATENCION A FALLA (MCU CALL	
TELEFONIA Y	VIDEOCONFERENCIA	MANAGER)	
VIDEOCOFERENCIA		MANAGEN	
SERVICIOS DE		ATENCION A FALLA (MCU CALL	
TELEFONIA Y	VIDEOCONFERENCIA	MANAGER)	
VIDEOCOFERENCIA		IVIAINAGER)	

Tabla 1. Solicitudes/Peticiones

4. Herramientas

• BMC Remedy.



SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Ноја:	7 de 15
SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y		DTED-GO-
MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE	ا داد د دادا	JST-ST-I
(SAMMSSTIC)	Código del Formato:	V5.0
LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	CS-DA-SRMS-273/2016 Formato:	
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018

5. Roles Involucrados

Rol	Función		
Mesa de Servicios Central	Responsable de recabar los datos del usuario, registrar, clasificar, asignar, y cuando sea de su competencia, atender las solicitudes, asignar y/o escalar las solicitudes a los Grupos de Soporte correspondientes, dar seguimiento a las solicitudes y validar con el usuario la atención.		
Jefatura de Departamento de Telefonía	Atender y solucionar las solicitudes que le sean asignadas, así como documentar las acciones realizadas en la herramienta de gestión de tickets.		
СОМ	Dar atención y solución a las solicitudes que le sean de su competencia, así como documentar las acciones realizadas en la herramienta de gestión de tickets. Recategorizar y asignar las solicitudes a la Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet.		
Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet.	Dar atención y solución a las solicitudes que le sean de su competencia, así como documentar las acciones realizadas en la herramienta de gestión de tickets.		

Tabla 2. Roles Involucrados

6. Narrativa de Actividades

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
1	Usuario	Reportar falla	N/A
		Reporta falla o indisponibilidad de algún servicio y/o aplicativo. Ir al paso 3	
2	Mesa de Servicios Central	Recibir solicitud	Llamada telefónica Correo electrónico
		Recibe la solicitud mediante sus canales de comunicación.	
3	Mesa de Servicios Central	Registrar y clasificar solicitud	Ticket



SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Ноја:	8 de 15
SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y		DTED-GO-
MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE	Código del	JST-ST-I
(SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Formato:	V5.0
LPINE-C3-DA-3RIVI3-273/2010		
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		Registra y clasifica solicitud.	
4	Mesa de Servicios Central	Analizar solicitud	Ticket
		Analiza la solicitud: ¿Incidente relacionado con	
		incidente relacionado con videovigilancia?	
		> Si, ir al paso 6	
		No, ir al paso 5	
5	Mesa de Servicios Central	Asignar solicitud al COM	Ticket
		Asigna la solicitud al grupo de	
		soporte del Centro Operativo de	
		Monitoreo. Actualiza el estado del ticket a	
		"Asignado".	
		Ir al paso 10	
6	Mesa de Servicios Central	Asignar solicitud al Dpto. Telefonía	Ticket
		Asigna la solicitud al grupo de	
		soporte del Departamento de	
		Telefonía. Actualiza el estado del ticket a	
		"Asignado".	
7	Departamento de Telefonía	Recibir solicitud	Ticket
		Recibe la solicitud que le fue	
		asignada a través de la	
	Describer de Telefonía	herramienta.	T'. 1
8	Departamento de Telefonía	Atender solicitud	Ticket
		Atiende la solicitud.	
		Actualiza el estado del ticket a "En	
		curso".	
9	Departamento de Telefonía	Resolver solicitud	Ticket
		Resuelve la solicitud	
		documentando en la herramienta las actividades y/o acciones	
		realizadas.	
L	I		l .



I	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Ноја:	9 de 15
Ī	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y		DTED-GO-
l	MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE		JST-ST-I
١	(SAMMSSTIC)	Código del Formato:	V5.0
l	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Formato:	V 3.0
Ī	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018
1			

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		Actualiza el estado del ticket a "Resuelto" con motivo de estado "Pendiente VoBo cliente". Ir al paso 18	
10	Centro Operativo de Monitoreo	Recibir solicitud	Ticket
		Recibe la solicitud que le fue asignada a través de la herramienta y la analiza: ¿Puede atender? > Si, ir al paso 11 > No, ir al paso 13	
11	Centro Operativo de Monitoreo	Atender solicitud	Ticket
	Worldored	Atiende la solicitud. Actualiza el estado del ticket a "En	
		curso".	
12	Centro Operativo de Monitoreo	Resolver solicitud	Ticket
		Resuelve la solicitud documentando en la herramienta las actividades y/o acciones realizadas. Actualiza el estado del ticket a "Resuelto" con motivo de estado "Pendiente VoBo cliente". Ir al paso 18	
13	Centro Operativo de Monitoreo	Recategorizar solicitud Recategoriza la solicitud.	Ticket
14	Centro Operativo de Monitoreo	Asignar a la ME Bestel	Ticket
		Asigna la solicitud al grupo de soporte de la Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet. Actualiza el estado del ticket a "Resuelto" con motivo de estado "Acción necesaria de proveedor externo".	



SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Ноја:	10 de 15
SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y		DTED-GO-
MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE		JST-ST-I
(SAMMSSTIC)	Código del Formato:	V5.0
LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Formato:	V 5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
15	Mesa Especializada de	Recibir solicitud	Ticket
	Servicios de Redes,		
	Telefonía e Internet	Recibe la solicitud que le fue	
		asignada a través de la	
10		herramienta.	
16	Mesa Especializada de	Atender solicitud	Ticket
	Servicios de Redes, Telefonía e Internet	Atiende la solicitud.	
	releionia e internet	Actualiza el estado del ticket a "En	
		curso".	
17	Mesa Especializada de	Resolver solicitud	Ticket
	Servicios de Redes,		1101100
	Telefonía e Internet	Resuelve la solicitud	
		documentando en la herramienta	
		las actividades y/o acciones	
		realizadas.	
		Actualiza el estado del ticket a	
		"Resuelto" con motivo de estado	
10		"Pendiente VoBo cliente".	
18	Mesa de Servicios Central	Validar atención	Correo electrónico Llamada telefónica
		Contactar al usuario para validar la	Liainada telefonica
		atención.	
		¿El incidente fue solucionado?	
		> Si, ir al paso 20	
		> No, ir al paso 19	
19	Mesa de Servicios Central	Reasignar solicitud	Ticket
		Reasigna la solicitud.	
		Ir a la actividad 4	
20	Mesa de Servicios Central	Cerrar ticket	Ticket
		Dealine at alama del Malast	Correo electrónico
		Realiza el cierre del ticket. Actualiza el estado del ticket a	
		"Cerrado".	
		Envía al usuario la encuesta de	
		satisfacción.	
		Fin del Procedimiento	

Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención



SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Ноја:	11 de 15
SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y		DTED-GO-
MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE	Código del Formato:	JST-ST-I
(SAMMSSTIC)		V5.0
LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V3.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018

7. Diagrama de Flujo

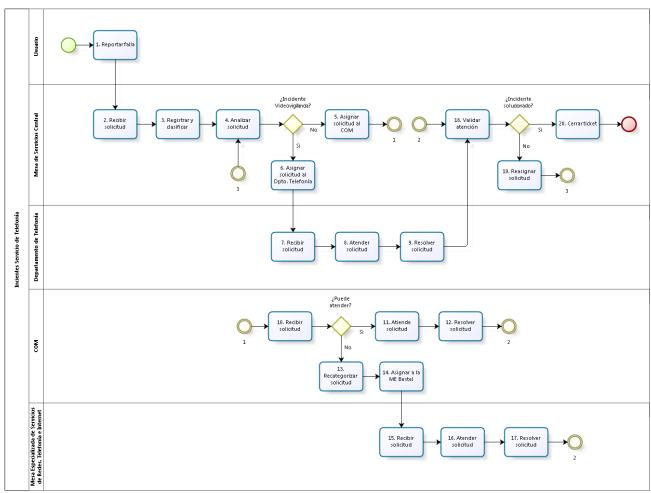


Figura 1. Flujo de Atención



SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Ноја:	12 de 15
SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y		DTED-GO-
MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE	Código del Formato:	JST-ST-I
(SAMMSSTIC)		V5.0
LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.U
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018

8. Matrices de Escalación

ISSSTE

Nombre: Luis Eduardo Cruz López
Puesto: Jefe de Departamento de Telefonía
Correo Electrónico: luis.lopez@issste.gob.mx
Número telefónico:

Tercer nivel

Nombre: Luis Eduardo Cruz López
Puesto: Jefe de Departamento de Telefonía
Correo Electrónico: luis.lopez@issste.gob.mx
Número telefónico:

Segundo nivel

Nombre: Luis Eduardo Cruz López Puesto: Jefe de Departamento de Telefonía Correo Electrónico: luis.lopez@issste.gob.mx Número telefónico:

Primer nivel

Figura 2. Matriz de Escalación ISSSTE



SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Ноја:	13 de 15
SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y		DTED-GO-
MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE		JST-ST-I
(SAMMSSTIC)	Código del Formato:	V5.0
LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Formato:	V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018

Mesa de Servicios Central

Nombre: Horacio Pérez Hernández **Puesto:** Gerente de Operación MCS

Correo Electrónico: horacio.perez@nexoit.com.mx

Número telefónico: 10006509 Cel. 5523436990

Tercer nivel

Nombre: Bruno Gerardo Sánchez Martínez

Puesto: Coordinador de operación

Correo Electrónico: bruno.sanchez@nexoit.com.mx Número telefónico: 10006583 Cel. 5571912078

Segundo nivel

Nombre: Mariana J. García González Puesto: Supervisor de Turno

Correo Electrónico: mariana.garcia@nexoit.com.mx

Número telefónico: 10006400 Ext. 1190 Cel. 5518270874 Nombre: Jesús Mendoza Cárdenas Puesto: Supervisor de Turno

Correo Electrónico: jesus.mendoza@nexoit.com.mx

Número telefónico: 10006400 Ext. 1396 Cel. 5585294933

Primer nivel

Figura 3. Matriz de escalación MCS



SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Ноја:	14 de 15
SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y		DTED-GO-
MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE	Código del Formato:	JST-ST-I
(SAMMSSTIC)		V5.0
LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018

Mesa Especializada Operbes BESTEL

Nombre: José Luis Martínez Olvera Puesto: Coordinador de Operaciones NOC Correo electrónico: jlmartinezol@bestel.com.mx Número telefónico: 5540002511cel. 5541331363

Quinto Nivel

Cuarto nivel

Nombre: Braian Isaac Durán Miranda

Puesto: Líder Técnico

Correo electrónico: biduranm@bestel.com.mx

Número telefónico: 5540002862

cel 5519636097

Nombre: Víctor Hernández Hernández

Puesto: Analista y de soporte

Correo electrónico: vhhernandezher@bestel.com.mx Número telefónico: 5540002197 cel. 5566749695

Tercer nivel

Segundo nivel

Nombre: Mesa especializada de servicio

Puesto: Operador en Turno

Correo electrónico: issste_siar@bestel.com.mx

Número telefónico: 5540002862

Nombre: Mesa de servicio **Puesto:** Operador en Turno

Correo electrónico: sa_noc_lista@bestel.com.mx

Número telefónico: 5540002862

Primer nivel



SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Ноја:	15 de 15
SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y		DTED-GO-
MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE	Código del	JST-ST-I
(SAMMSSTIC)		V5.0
LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Formato:	¥ 5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018

9. Niveles de Servicio y/o Acuerdos Operacionales (SLAs y OLAs)

Descripción	Nivel de Servicio
Tiempo de solución de solicitudes	4 horas en la Zona Metropolitana, 12 horas para el resto de las ubicaciones

Tabla 4. Niveles de servicio

Control de Versiones

Documentó	Fecha	Versión	Concepto
José Enrique Rangel Ramírez Jefe de Departamento de Planeación y Normatividad	27/03/2019	1.0	Versión inicial

Firmas de Autorización

Actividad	Área	Firma
Validó	C. Miguel Ángel Lomelí Valderrábano Jefe de Servicios de Planeación	
Revisó	Ing. Luis Eduardo Cruz López Jefe de Departamento de Telefonía	
Aprobó	Ing. Rodolfo Serrano Romero Jefe de Servicios de Telecomunicaciones	