
	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	1 de 18
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JST-ST-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0
			01/03/2018

SAMMSSTIC

GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

Servicio de Telefonía

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	2 de 18
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JST-ST-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0
			01/03/2018

Contenido


1. Objetivo.....	3
2. Alcance.....	3
3. Solicitudes/Peticiones	3
4. Herramientas	3
5. Roles Involucrados.....	6
6. Narrativa de Actividades	7
7. Diagrama de Flujo	13
8. Matrices de Escalación	14
9. Niveles de Servicio y/o Acuerdos Operacionales (SLAs y OLAs).....	16

Tablas

Tabla 1. Solicitudes/Peticiones	7
Tabla 2. Roles Involucrados	8
Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención	15
Tabla 4. Niveles de servicio	17

Figuras

Figura 1. Flujo de Atención	13
Figura 2. Matriz de Escalación ISSSTE	14
Figura 3. Matriz de escalación MCS.....	15

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	3 de 18
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JST-ST-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0
			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 Internet.

2. Alcance


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

3. Solicitudes/Peticiones


Servicio	Categoría	Síntoma
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	VIDEOCONFERENCIA	PROGRAMACION DE SESION
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOVIGILANCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	REVISION
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOVIGILANCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	CAMBIO
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOVIGILANCIA	VIDEOVIGILANCIA	COPIADO
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOVIGILANCIA	VIDEOVIGILANCIA	REVISION
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOVIGILANCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA	REPORTE
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOVIGILANCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA	ALTA DE USUARIO

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	4 de 18
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JST-ST-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0
			01/03/2018

Servicio	Categoría	Síntoma
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOVIGILANCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA	BAJA DE USUARIO
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOVIGILANCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA	CAMBIO DE CENTRO DE COSTOS
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOVIGILANCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA	CAMBIO
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	VIDEOCONFERENCIA	CAMBIO
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	VIDEOCONFERENCIA	PROGRAMACION DE SESION
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	VIDEOCONFERENCIA	PROGRAMACION DE SESION
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	VIDEOCONFERENCIA	REPORTE
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOVIGILANCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA	CAMBIO
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	VIDEOCONFERENCIA	REPORTE
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA	CONFIGURACION
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA	CONFIGURACION
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA	CONFIGURACION

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	5 de 18
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JST-ST-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0
			01/03/2018

Servicio	Categoría	Síntoma
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOVIGILANCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA	REUBICACION
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA	ASESORIA
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA	ASESORIA
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA	SUSTITUCION
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA	ACTIVACION DE LLAMADAS A CELULAR
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA	CONFIGURCION
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA	ASESORIA
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA	CAMBIO DE PRIVILEGIOS
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA	ASESORIA
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA	ASESORIA
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA	ASESORIA
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA	ALTA DE EQUIPO

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	6 de 18
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JST-ST-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0
			01/03/2018

Servicio	Categoría	Síntoma
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA	BAJA DE EQUIPO
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA	ALTA DE EXTENSION
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	VIDEOCONFERENCIA	CONFIGURACIÓN TABLET VIDEOCONFERENCIA
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	VIDEOCONFERENCIA	APROVISIONAMIENTO SERVICIO VIDEOCONFERENCIA


Tabla 1. Solicitudes/Peticiones

4. Herramientas

- BMC Remedy.

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 Servicios de Telecomunicaciones	Autorizar y/o rechazar las solicitudes y notificar a las partes interesadas.
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.
Centro Operativo de Monitoreo	Dar atención y solución a las solicitudes que le sean de su competencia, recategorizar y asignar las


	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	7 de 18
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JST-ST-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0
			01/03/2018

Rol	Función
	solicitudes a la Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet.
Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet.	Levantar de manera proactiva los requerimientos de seguridad que requieran atención inmediata, 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	Realizar solicitud Realiza la solicitud a través de los canales de comunicación. Ir al paso 3	Llamada Correo electrónico
2	Mesa de Servicios Central	Recibir solicitud Recibe la solicitud mediante sus canales de comunicación.	Llamada telefónica Correo electrónico
3	Mesa de Servicios Central	Recabar y validar información Recaba los datos del usuario de conformidad con el CheckList y validar si el requerimiento requiere un oficio: ¿Requiere oficio? ➤ Si, ir al paso 4 ➤ No, ir al paso 10	
4	Mesa de Servicios Central	Solicitar oficio a usuario Solicita el oficio al usuario.	Llamada Correo electrónico
5	Usuario	Recibir solicitud Recibe la solicitud.	Llamada Correo electrónico
6	Usuario	Elaborar y enviar oficio a la JST	Oficio

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	8 de 18
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JST-ST-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0
			01/03/2018


No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		Elabora el oficio requerido y lo tramita a la Jefatura de Servicios de Telecomunicaciones.	
7	Jefatura de Servicios de Telecomunicaciones	Recibir solicitud Recibe la solicitud y la analiza: ¿Autoriza solicitud? <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, ir al paso 9 ➤ No, ir al paso 8 	Oficio
8	Jefatura de Servicios de Telecomunicaciones	Notificar rechazo Notifica el rechazo de la solicitud. Fin del procedimiento	Oficio
9	Jefatura de Servicios de Telecomunicaciones	Notificar a MCS Notifica a la Mesa de Servicios Central.	Correo electrónico
10	Mesa de Servicios Central	Registrar y clasificar solicitud Registra y clasifica solicitud.	Ticket
11	Mesa de Servicios Central	Asignar solicitud Asigna la solicitud: ¿Requerimiento de videovigilancia? <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, asigna al grupo de soporte del Departamento de Telefonía, ir al paso 12 ➤ No, asigna al grupo de soporte del Centro Operativo de Monitoreo, ir al paso 15 Actualiza el estado del ticket a "Asignado".	Ticket
12	Jefatura de Departamento de Telefonía	Recibir solicitud Recibe la solicitud.	Ticket
13	Jefatura de Departamento de Telefonía	Atender solicitud	Ticket

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	9 de 18
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JST-ST-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0
			01/03/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		Atiende la solicitud. Actualiza el estado del ticket a "En curso".	
14	Jefatura de Departamento de Telefonía	Terminar solicitud Termina la solicitud documentando en la herramienta las actividades y/o acciones realizadas. Actualiza el estado del ticket a "Terminado" con motivo de estado "Pendiente VoBo cliente". Ir al paso 28	Ticket
15	Centro Operativo de Monitoreo	Recibir solicitud Recibe la solicitud.	Ticket
16	Centro Operativo de Monitoreo	Recategorizar solicitud Recategoriza la solicitud.	Ticket
17	Centro Operativo de Monitoreo	Analizar solicitud Analiza la solicitud: ¿Puede atender? ➤ Si, ir al paso 18 ➤ No, ir al paso 20	Ticket
18	Centro Operativo de Monitoreo	Atender solicitud Atiende la solicitud. Actualiza el estado del ticket a "En curso".	Ticket
19	Centro Operativo de Monitoreo	Terminar solicitud Termina la solicitud documentando en la herramienta las actividades y/o acciones realizadas. Actualiza el estado del ticket a "Terminado" con motivo de estado "Pendiente VoBo cliente". Ir al paso 28	Ticket

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	10 de 18
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JST-ST-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0
			01/03/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
20	Centro Operativo de Monitoreo	<p>Asignar solicitud</p> <p>Asigna la solicitud al grupo de soporte de la Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet.</p> <p>Actualiza el estado del ticket a "Resuelto" con motivo de estado "Acción necesaria de proveedor externo".</p>	Ticket
21	Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet	<p>Recibir solicitud</p> <p>Recibe la solicitud que le fue asignada a través de la herramienta y la analiza: ¿Información/acción adicional?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, ir al paso 22 ➤ No, ir al paso 26 	Ticket
22	Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet	<p>Documentar y solicitar información</p> <p>Documenta en la herramienta la información y/o acción requerida. Actualiza el estado del ticket a "Pendiente" con motivo de estado "Información adicional sobre el cliente"</p>	Ticket
23	Mesa de Servicios Central	<p>Solicitar información al usuario</p> <p>Solicita la información requerida al usuario: ¿Usuario proporciona la información?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, ir al paso 25 ➤ No, ir al paso 24 <p><i>NOTA: El usuario cuenta con 72 horas para retroalimentar y/o proporcionar la información/acción adicional</i></p>	Llamada Correo electrónico
24	Mesa de Servicios Central	Cancelar solicitud	Ticket


	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	11 de 18
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JST-ST-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0
			01/03/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		<p>Cancela la solicitud. Actualiza el estado del ticket a "Cancelado" con motivo de estado "No se localizó al usuario / Usuario no proporcionó la información" y documenta en el ticket. Fin del procedimiento</p>	
25	Mesa de Servicios Central	<p>Actualizar información en el ticket</p> <p>Adjunta y/o carga la información proporcionada por el usuario en el ticket. Actualiza el estado del ticket a "Asignado", asignando a la ME.</p>	Ticket
26	Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet	<p>Atender solicitud</p> <p>Atiende la solicitud. Actualiza el estado del ticket a "En curso".</p>	Ticket
27	Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet	<p>Terminar solicitud</p> <p>Termina la solicitud documentando en la herramienta las actividades y/o acciones realizadas. Actualiza el estado del ticket a "Terminado" con motivo de estado "Pendiente VoBo cliente". Ir al paso 28</p>	Ticket
28	Mesa de Servicios Central	<p>Validar atención</p> <p>Contacta al usuario para validar la atención. ¿El requerimiento fue completado? <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, ir al paso 30 ➤ No, ir al paso 29 </p>	Correo electrónico Llamada telefónica
29	Mesa de Servicios Central	<p>Reasignar solicitud Reasigna la solicitud.</p>	Ticket

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	12 de 18
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JST-ST-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0
			01/03/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		<p>Actualiza el estado del ticket a "Asignado".</p> <p>Si la solicitud la atendió la Jefatura de Departamento de Telefonía, ir al paso 12</p> <p>Si la solicitud la atendió el Centro Operativo de Monitoreo, ir al paso 15</p> <p>Si la solicitud la atendió la Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet, ir al paso 21</p>	
30	Mesa de Servicios Central	<p>Cerrar ticket</p> <p>Realiza el cierre del ticket.</p> <p>Actualiza el estado del ticket a "Cerrado".</p> <p>Envía al usuario la encuesta de satisfacción.</p> <p>Fin del Procedimiento</p>	Ticket Correo electrónico

Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	13 de 18
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-CO-JST-ST-R
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		01/03/2018

7. Diagrama de Flujo

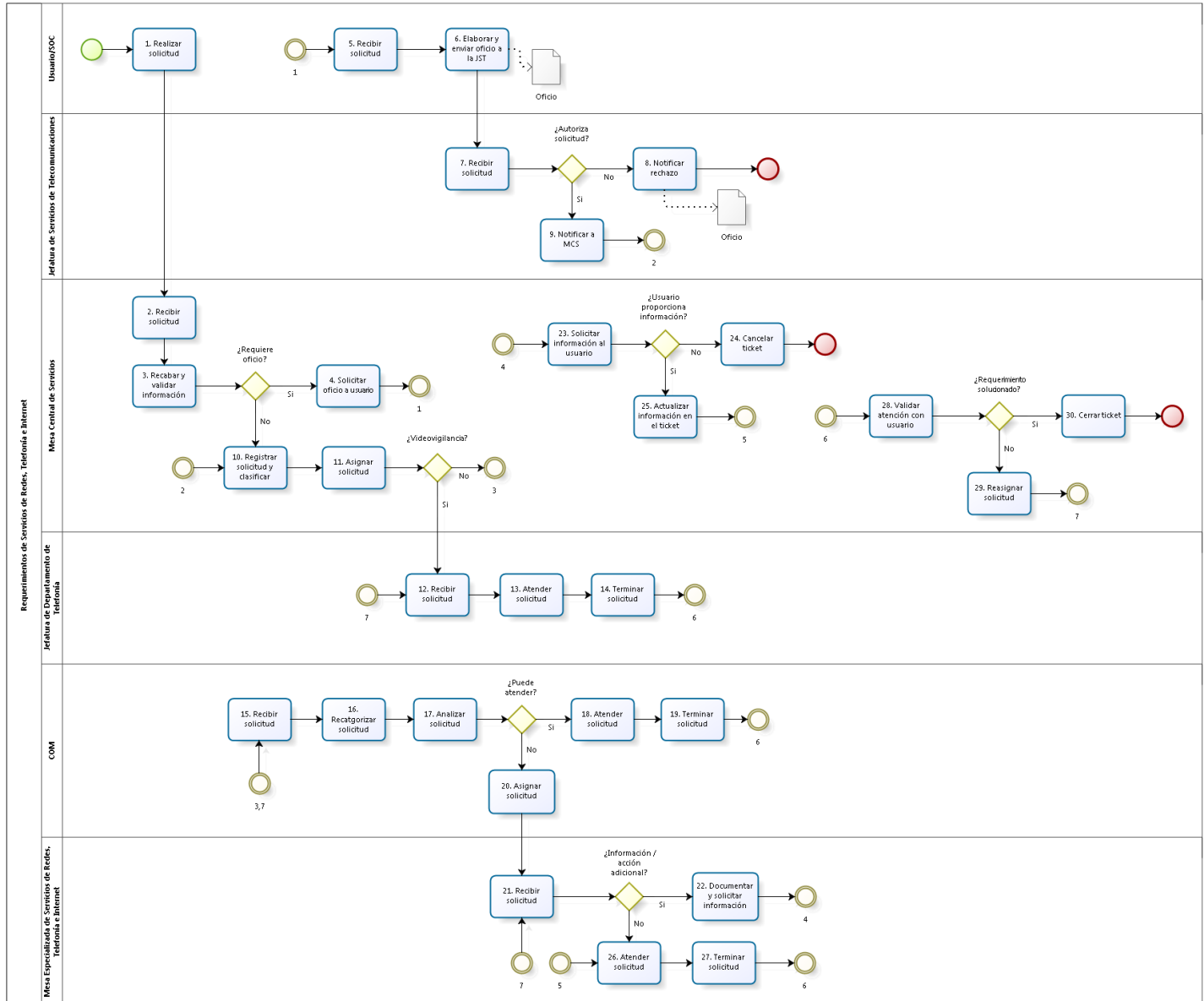



Figura 1. Flujo de Atención

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	14 de 18
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JST-ST-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0
			01/03/2018

8. Matrices de Escalación

ISSSTE

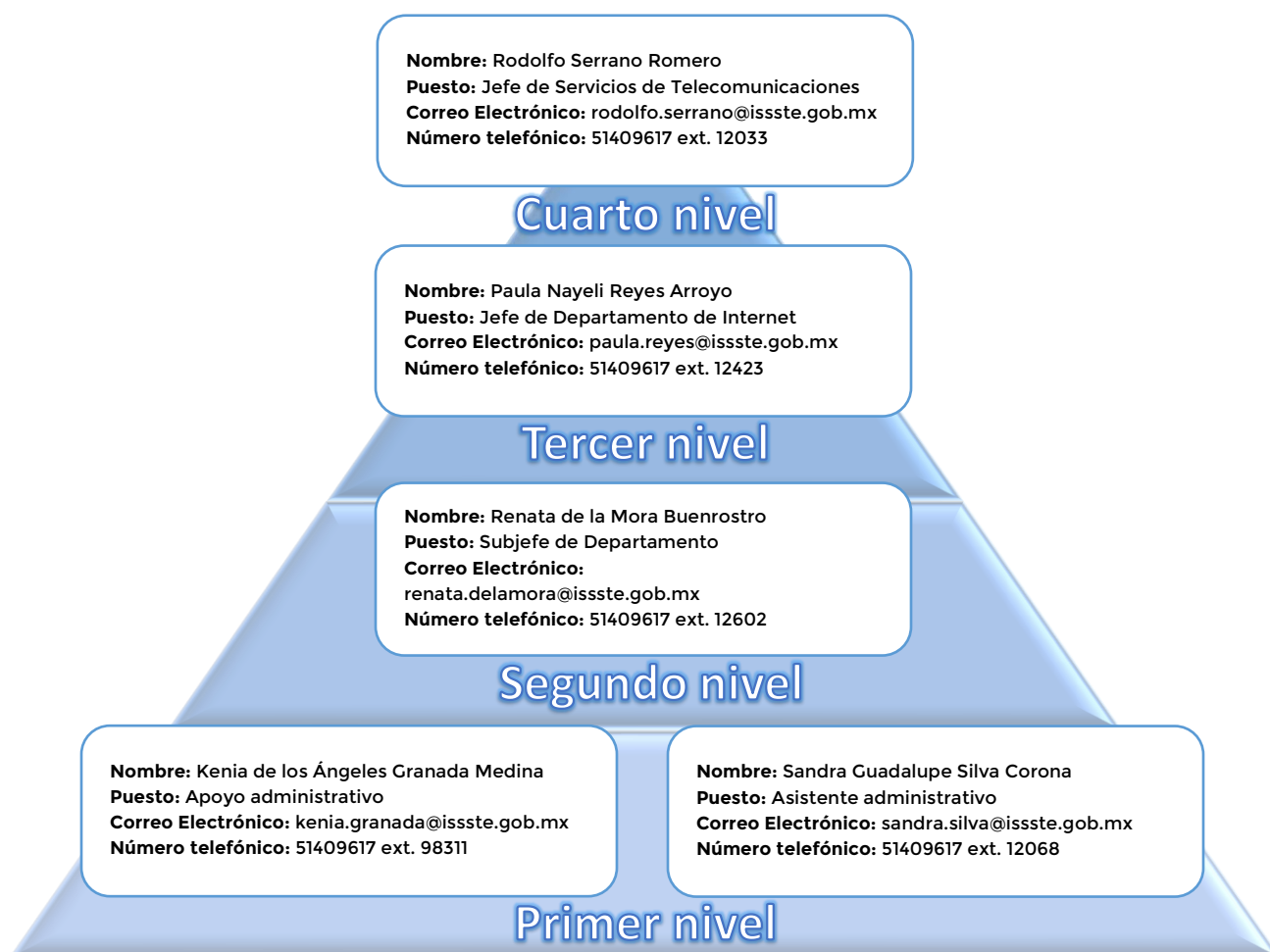




Figura 2. Matriz de Escalación ISSSTE

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	15 de 18
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JST-ST-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0
			01/03/2018

Mesa de Servicios Central



Figura 3. Matriz de escalación MCS

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	16 de 18
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JST-ST-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0
			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: 5540002511
 cel. 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	Hoja:	17 de 18
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JST-ST-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0
			01/03/2018

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

Descripción	Nivel de Servicio
Configuración de Tablet Videoconferencia	4 horas para la zona metropolitana, 12 horas para el resto de las ubicaciones
Aprovisionamiento Servicio de Videoconferencia	72 horas para notificar si el cambio es por configuración o infraestructura, 45 días cambio de infraestructura

Tabla 4. Niveles de servicio

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	18 de 18
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JST-ST-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0
			01/03/2018

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	Lic. Luis Eduardo Cruz López Jefe de Departamento Telefonía	
Aprobó	Ing. Rodolfo Serrano Romero Jefe de Servicios de Telecomunicaciones	