

ANEXO 2. Escalación de reportes y niveles de fallas.

TABLA DE ESCALACION DE REPORTES

Inicia llamando al Centro de Atención:

ESCALA 1
SOPORTE REMOTO
TELEFONICO Y/O TEAMVIEWER
INMEDIATO

Técnico de Soporte en turno

Tel. 01 (833) 315 26 63

soporte@infidata.com.mx

Si no es posible resolverlo remotamente:

ESCALA 2
VISITA EN SITIO
SEGÚN NIVEL DE PRIORIDAD Y AGENDA
MISMO DIA O MAXIMO 72 HRS

Jefe de Operaciones

Ing, Ramiro Obregón

Tel. 01 (833) 232 72 54

operaciones@infidata.com.mx

Si no es resuelto por el personal encargado:

ESCALA 3
REPORTE DIRECTOR
POSTERIOR A 72 HRS
ASIGNACION INMEDIATA

Director de Sistemas de Información

Ing, Jorge Reyes

Tel. 01 (444) 351 13 94

gerencia@infidata.com.mx

NIVEL DE PRIORIDAD DE LA FALLA

