

Ausencia de servicio

Proceso de Escalamiento SOPORTE TÉCNICO ho1a. NOC INFRAESTRUCTURA

v.nov24

ho1a
Innovación

MetroCarrier

Te damos a conocer el proceso que llevaría tu solicitud, en caso de alguna falla o degradación de servicio, cuando llames a nuestro Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)

Las escalaciones comienzan cuando se está fuera del SLA indicado en el contrato, una vez generado el ticket en alguno de los siguientes canales de atención:

Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)

☎ 33 9690 9090 opc. 2 ✉ mesadeservicio@ho1a.mx



2 hrs.

Supervisor SOC

Yolanda Sarai Bautista Delgado

☎ 33 1849 2282

✉ ybautista@ho1a.com



4 hrs.

Coordinador SOC

Jorge Eduardo García García

☎ 33 1850 9627

✉ egarcia@ho1a.com



6 hrs.

Gerente Ingeniería

Oscar Martínez Torres

☎ 33 3128 8145

✉ omartinez@ho1a.com



8 hrs.

Director de Ingeniería

Marco Rodríguez González

☎ 33 1699 0286

✉ marco.rodriquezgm@megacable.com.mx



visite ho1a.com | metrocarrier.com

