

Estimados colaboradores,

Las incidencias al departameto de TI, deben levantarse desde la sección "incidencias TI" de la Intranet Naxu.

A continuación, colocamos el detalle de la Matriz SLA.

Prioridad / SLA

● Muy alta • 1 hora ● Alta • 2-3 horas ● Media • 3-6 horas ● Baja • 1 día

No.	Incidencia	Prioridad
1	Problemas con la Red y Comunicación	● Muy alta
2	Problemas de correo electrónico	● Muy alta
3	Servidores	● Alta
4	Problemas y Solicitudes Relacionados con Hardware y Equipo	● Alta
5	Problemas y Solicitudes Relacionados con Software y Licencias	● Media
6	Problemas y Solicitudes Relacionados con Accesos y Licencias	● Media
7	Control de Accesos y CCTV	● Media
8	Solicitudes de Requerimientos (compras, dominios, etc.)	● Baja
9	Aire Acondicionado y Mantenimientos	● Baja

El canal secundario de atención de incidencias es:
aux.sistemas@naxu.com.mx

El horario de atención es de 9 am a 6 pm
(con excepción de los puntos 1, 2 y 3 de la matriz de SLA).

Para casos en los que no se pueda brindar atención de manera remota, se deberá llevar el equipo a la siguiente dirección para su atención:

Torre Esmeralda 2. Blvd. Manuel Ávila Camacho 40-Piso 21, Lomas - Virreyes, Miguel Hidalgo, 11000 Ciudad de México, CDMX.