

Estimados Colaboradores

Las incidencias al departamento 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:
Whatsapp 56 10 53 21 15

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.

Atentamente:
Equipo TI