



**Networks**  
dedicados a conectarte

---

# **SOPORTE Y ESCALAMIENTO**

de fallas para servicios  
dedicados.



# Soporte y escalamiento de fallas para servicios **dedicados**

Nuestro **NOC –Centro de Operación de Red–** es el punto central de atención para cualquier situación que requiera soporte técnico o intervención especializada. Tu servicio y nuestra red son monitoreados por nuestros ingenieros de forma remota y local durante todo el año.

Si tienes preguntas relacionadas con tu servicio, **Kiwi Networks** cuenta con un equipo de soporte especializado. Visita nuestra página en [kiwinetworks.com](https://kiwinetworks.com); nuestros ingenieros abrirán un ticket de seguimiento hasta resolver tus inquietudes.

## Cuatro pasos para dar seguimiento a tu reporte

### PASO 01

#### **Cliente genera un reporte**

El cliente reporta la situación a través del **NOC**, utilizando el contacto correspondiente al Nivel 1 de la tabla de escalamiento para servicios dedicados.

### PASO 02

#### **Seguimiento. El NOC de Kiwi Networks:**

- Registra el reporte, asignándole un identificador.
- Diagnostica la falla e involucra a personal adicional en caso de ser necesario.
- Da seguimiento y solución al problema.
- Mantiene al cliente informado de los avances.

### PASO 03

#### **Escalonamiento**

Si el avance en el diagnóstico o reparación no cumple con las expectativas, el cliente podrá escalar el caso conforme a la Tabla de Escalamiento para servicios dedicados.

### PASO 04

#### **Reporte post-mortem - 72 hrs máx.**

El cliente podrá solicitar un reporte post-mortem al NOC, el cual será enviado en un plazo máximo de 72 horas posteriores al cierre del evento reportado.

# Cinco niveles de atención, contactos **directos**

NIVEL <b>01</b>	PUESTO <b>NOC</b> Ingeniero en turno	CORREO ELECTRÓNICO <b>support@kiwinetworks.com</b>	RESPUESTA <b>De Inmediato</b>
	CONTACTO <b>800 600 6666 · Opción 1</b>	TEL. MÓVIL <b>N/A</b>	
NIVEL <b>02</b>	PUESTO <b>Team Leader NOC</b> Monserrat Trejo	CORREO ELECTRÓNICO <b>monserrat.trejo@kiwinetworks.com</b>	RESPUESTA <b>Media Hora</b>
	CONTACTO <b>800 600 6666 · Ext. 648</b>	TEL. MÓVIL <b>222 307 6169</b>	
NIVEL <b>03</b>	PUESTO <b>Team Leader Ingeniería</b> Alfredo Martínez	CORREO ELECTRÓNICO <b>alfredo.martinez@kiwinetworks.com</b>	RESPUESTA <b>1 Hora</b>
	CONTACTO <b>800 600 6666 · Ext. 218</b>	TEL. MÓVIL <b>221 146 3094</b>	
NIVEL <b>04</b>	PUESTO <b>Gerente de Operaciones</b> Aldo Santos	CORREO ELECTRÓNICO <b>aldo.santos@kiwinetworks.com</b>	RESPUESTA <b>2 Horas</b>
	CONTACTO <b>800 600 6666 · Ext. 120</b>	TEL. MÓVIL <b>222 217 5796</b>	
NIVEL <b>05</b>	PUESTO <b>Director de Operaciones</b> Ricardo Romero	CORREO ELECTRÓNICO <b>ricardo.romero@kiwinetworks.com</b>	RESPUESTA <b>3 Horas</b>
	CONTACTO <b>800 600 6666 · Ext. 125</b>	TEL. MÓVIL <b>55 4181 2619</b>	

En **Kiwi Networks** trabajamos cada día para ganarnos tu confianza. Si la atención recibida no cumplió con tus expectativas, puedes escribir directamente al CEO de la empresa: [ceo@kiwinetworks.com](mailto:ceo@kiwinetworks.com)



**Networks**  
dedicados a conectarte

---

**RESPALDO  
TECNOLÓGICO  
CONFIABLE**

Soluciones tecnológicas diseñadas para mantener tu empresa conectada, protegida y operando con estabilidad.

**Kiwi Networks.** Conectividad que impulsa tu operación.



| [www.kiwinetworks.com](http://www.kiwinetworks.com)



| [contact@kiwinetworks.com](mailto:contact@kiwinetworks.com)



| 800 600 6666

