

Matriz de Escalamiento

Escalamiento Jerárquico y Escalamiento Funcional



Objetivo del documento

El objetivo del documento es mostrar los recursos jerárquicos y funcionales para el servicio APS-3, cuando los umbrales de cumplimiento de los SLA estén siendo afectados y deban atenderse con prontitud los issues detectados en los servicios.

Alcance

El alcance de esta Matriz de Escalamiento para el servicio APS-3, incluye todos los servicios contratados por el CLIENTE.

Definiciones

- **Escalamiento Jerárquico**
El Escalamiento Jerárquico es el recurso que se utiliza para hacer del conocimiento a un grupo de autoridad mayor cuando el issue detectado requieren apoyo para la resolución del problema, o bien cuando el plazo establecido es rebasado.
- **Escalamiento Funcional**
El escalamiento funcional es la transferencia del issue detectado a un grupo de soporte de mayor nivel, cuando el nivel de conocimiento o la maestría requieren apoyo para la resolución del problema, o bien cuando el plazo establecido es rebasado.
- **Issues**
Es el disparador que puede desencadenar una degradación en el servicio.

Matriz de Escalamiento

ESCALAMIENTO JERÁRQUICO					
Nombre	Nivel	Teléfono	Correo	Puesto	Horario
Bernardo Quesada López	NJ1	5267 3400	bquesada@mainbit.com.mx	Director de Infraestructura Tecnológica	09:00 - 19:30
Manuel Salvador Luck Cortés	NJ2	52673410	mluck@mainbit.com.mx	Subdirector de Arquitectura & QA de Proyectos	
Rubén Jáuregui Vázquez	NJ3	9183-0000x1521	rjauregui@mainbit.com.mx	Director de Operaciones	

ESCALAMIENTO FUNCIONAL					
Nombre	Nivel	Teléfono		Puesto	Horario
Saúl Millán Roldan	NF1	9183-0000x1149	smillan@mainbit.com.mx	Director de Administración de Proyectos	09:00 - 19:30
Arturo Ramírez Garrido	NF2	91830000x3120	aramirezga@mainbit.com.mx	Gerente de Mesa de Servicios	
Leticia Cruz	NF3	91830000x	lcruz@mainbit.com.mx	Administrador de Proyecto	