

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 cumplimientos 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
eliminado a)	NJ1	5267 3400	bquesada@mainbit.com.mx	Director de Infraestructura Tecnológica	09:00 - 19:30
	NJ2	52673410	mlluck@mainbit.com.mx	Subdirector de Arquitectura & QA de Proyectos	
	NJ3	9183-0000x1521	rjauregui@mainbit.com.mx	Director de Operaciones	

ESCALAMIENTO FUNCIONAL					
Nombre	Nivel	Teléfono	Correo	Puesto	Horario
eliminado a)	NF1	9183-0000x1149	smillan@mainbit.com.mx	Director de Administración de Proyectos	09:00 - 19:30
	NF2	91830000x3120	aramirezga@mainbit.com.mx	Gerente de Mesa de Servicios	
	NF3	91830000x	lcruz@mainbit.com.mx	Administrador de Proyecto	

Eliminado:

a) Nombre

FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.

Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial