

MATRIZ DE ESCALAMIENTO Y COMUNICACIONES DEL PROYECTO

INCIDENTE	CONTENIDO	MEDIO	NIVEL DE DETALLE	RESPONSABLE DE COMUNICAR	GRUPO RECEPTOR	METODOLOGÍA O TECNOLOGÍA	FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN	LINK Y/O TELÉFONOS
Falla General	Falla parcial o total	Ticket	Medio	HELPDESK	Soporte y Mantenimiento	Correo Electrónico	A solicitud	www.teseract.com.co/helpdesk/
Falla Media Prioridad	Falla eléctrica de compromiso de operaciones vitales	Ticket, telefónica	medio	HELPDESK /Soporte TELEFÓNICA	Soporte y Mantenimiento	Correo Electrónico Telefónico	A solicitud	www.teseract.com.co/helpdesk/ 6139366 Ext 1230 3115066815
Falla de Alta Prioridad	Falla Eléctrica con compromiso en operaciones vitales	Ticket Telefónica	Muy alto	HELPDESK /Soporte TELEFÓNICA	Soporte y Mantenimiento, Ejecución,	Correo Electrónico Telefónico	A solicitud	www.teseract.com.co/helpdesk/ 6139366 Ext 1230 3115066815 3213570967
Visitas Para Adiciones o requerimientos	Solicitudes de adiciones, ampliaciones o adecuaciones en la red de datos o eléctrica	Email, telefónica	Bajo	TELEFÓNICA	Comercial	Email, telefónico	A solicitud	ing.comercial@teseract.com.co Cel 3112797784
Coordinación Visitas periódicas	Visitas supervisión de instalaciones	Email	Bajo	CLIENTE/ Tesseract	Soporte y Mantenimiento, Ejecución,	Email	Cronograma	soporte@teseract.com.co