

## MÉTODOS DE CONTACTO Y ESCALAMIENTO - SAE – CONECTIVIDAD - CLOUD



### MÉTODOS DE CONTACTO DE SOPORTE

ASSETEL cuenta con los siguientes dos métodos de contacto oficiales para el soporte o atención técnica:

#### 1. CENTRO DE ASISTENCIA TÉCNICA TELEFÓNICA 24 x 7 x 365

Atención Técnica en el momento en los teléfonos:

- (33) 4737 0090
- (33) 53516700
- 800 11 ASSET (800 11 27738). Sólo para llamadas que no sean con clave lada 33

#### 2. CORREO ELECTRÓNICO

- Envío a la cuenta [tac@assetel.odoo.com](mailto:tac@assetel.odoo.com)  
Este correo creará un ticket por medio del cual se dará el seguimiento, y es posible continuar la interacción por el mismo medio.

### MATRIZ DE ESCALAMIENTO

ASSETEL pone a su disposición los siguientes niveles de escalamiento:

**1era escalación:** Si transcurrieron más de 2 horas después de haber reportado el Incidente y aún continúa la falla.

#### **BESIDE / LINKSIDE**

Ing. René Marquez **Coordinador de Operaciones TAC**  
Cel. 33 1333 1389 / E-Mail: [rene.marquez@assetel.com](mailto:rene.marquez@assetel.com)

#### **CLOUDSIDE**

Ing. Salvador Rivera Maciel **Jefe Cloud y Datacenter**  
Cel: 332256 1628 / E-Mail: [svivera@assetel.com](mailto:svivera@assetel.com)

**2da escalación:** Si transcurrieron más de 4 horas después de haber reportado el problema vía telefónica y aún continúa la falla.

Ing. Carlos Carbajal Casarrubias **Gerente de Servicio**  
Cel: 33 1222 5548/ E-Mail: [ccarbajal@assetel.com](mailto:ccarbajal@assetel.com)

*Para la escalación de un incidente se requiere que exista previamente abierto un ticket de servicio*

Ing. Carlos Carbajal Casarrubias  
Gerente de Servicio