



SLA

Tiempos de respuesta
de soporte técnico

genexus.com

Contenidos

Introducción	3
Reporte de incidentes al Equipo de Soporte	3
Tiempos de respuesta del equipo de soporte técnico (SLA)	4

Copyright © GeneXus S.A. 1988-2024.
All rights reserved. This document may not be reproduced by any means without the express permission of GeneXus S.A.
The information contained herein is intended for personal use only.

Registered Trademarks:

GeneXus is a trademark or registered trademark of GeneXus S.A. All other trademarks mentioned herein are the property of their respective owners.

Introducción

El equipo de soporte de GeneXus se encarga de atender las solicitudes de todos los usuarios que se encuentren en garantía o que estén al día con la suscripción anual de Globant Enterprise AI.

Dependiendo del país en donde se origina la consulta, la misma puede ser atendida en forma directa o a través de canales locales.

Para poder implementar esto, existe una estructura jerarquía modelada por medio de un sistema, llamado Issue Tracking, donde se puede realizar el seguimiento de los tickets de manera de asegurar la calidad en las respuestas.

Reporte de incidentes al Equipo de Soporte

Las consultas podrán ser enviadas por correo electrónico a la dirección (enterpriseai@genexus.com) o directamente vía Web al Sistema de Tracking. Este método de acceso es el más recomendable, puesto que la aplicación guía al usuario en el reporte de la consulta, asegurando que el equipo de soporte reciba toda la información necesaria para responder en el menor tiempo posible. Al mismo tiempo, permite a los usuarios hacer el seguimiento de los mismos.

El servicio se brinda de lunes a viernes (excepto feriados) en el horario comercial GMT-3.

Si se envía por correo electrónico, la dirección de correo desde donde se envía el email debe coincidir con la registrada en genexus.com/registro.

Ya sea que la consulta es enviada por mail o ingresada desde la aplicación web, el dato más importantes a definir es la Prioridad de la misma, según la siguiente información:

- **Nivel 1/Alta:** Producción detenida - Es el caso más crítico en el cual una aplicación que está en producción se encuentra detenida.
- **Nivel 2/Media:** Desarrollo detenido - Hay un problema que ocasiona que no pueda continuar con el desarrollo.
- **Nivel 3/Baja:** Consultas generales, sugerencias, etc. - Estos casos son situaciones no "críticas".

En el caso de envío de consultas por email, la prioridad debe ser incluida en el "asunto".

Por ejemplo: "Nivel 2: al ejecutar Globant Enterprise AI recibo un error".

La asignación de la prioridad adecuada a cada consulta es fundamental para el mejor desempeño del servicio.

En todos los casos la consulta ingresa al sistema y se le asigna un número de ticket. Con este número el cliente puede consultar en cualquier momento el estado del ticket, así como también agregar información adicional, realizar comentarios, etc.

Si el personal de soporte necesita más información acerca de un ticket para poder solucionarlo, el cliente recibirá un correo con la solicitud. En dicho correo habrá un link que permitirá contestar la solicitud desde la aplicación Web o directamente contestar el email recibido desde soporte. En ambos casos el ticket en el sistema quedará actualizado. Todas las comunicaciones del ticket entre el cliente y el personal de soporte quedan registradas en el sistema, permitiendo así un completo seguimiento.

Tiempos de respuesta del equipo de soporte técnico (SLA)

Tickets reportados con Nivel 1/Alta: Respuesta de Soporte dentro de las 24 horas indicando qué técnico tomó activamente el ticket. Este técnico trabajará con el cliente definiendo acciones que lleven a la identificación del problema planteado y la resolución del mismo (las acciones dependerán de la situación planteada, puede requerirse más información o, una vez identificado el problema, proporcionar una corrección, un procedimiento a ser ejecutado o una solución alternativa en la aplicación).

Tickets reportados con Nivel 2/Media: Respuesta de Soporte dentro de las 48 horas indicando qué técnico tomó activamente el ticket. Este técnico trabajará con el cliente definiendo acciones que lleven a la identificación del problema planteado y la resolución del mismo (las acciones dependerán de la situación planteada, puede requerirse más información o, una vez identificado el problema, proporcionar una corrección, un procedimiento a ser ejecutado o una solución alternativa en la aplicación).

Tickets reportados con Nivel 3/Baja: Respuesta de Soporte dentro de las 72 horas.