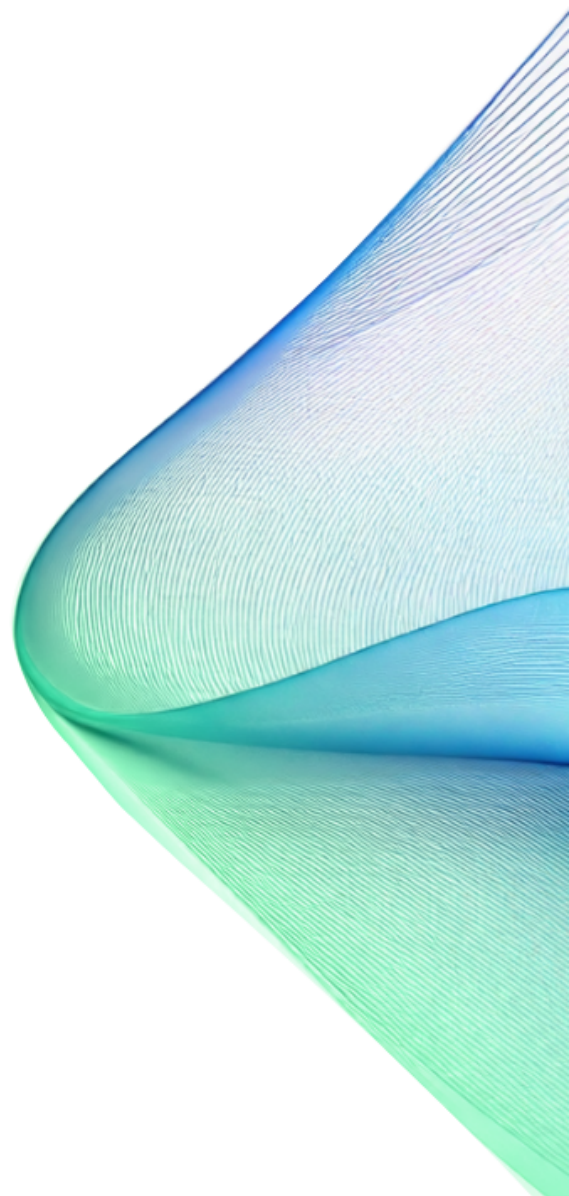


Globant ➤ **Enterprise AI** **SLA**

**Tempos de Resposta e
Diretrizes de Suporte Técnico**



1. Introdução

Este Acordo de Nível de Serviço (SLA) estabelece os tempos de resposta, resolução e escopo do suporte técnico fornecido para o **Globant Enterprise AI**.

Este documento se aplica a todos os clientes com uma assinatura ativa do Globant Enterprise AI.

O Globant Enterprise AI possui um sistema formal de gestão de incidentes que permite o registro, acompanhamento, auditoria e rastreabilidade completa de todos os tickets abertos pelos clientes.

2. Escopo do Serviço

O serviço de suporte técnico cobre incidentes relacionados a:

- A **funcionalidade, desempenho, configuração e operação** da plataforma Globant Enterprise AI.
- Módulos incluídos no contrato do cliente (por exemplo, Corporate Hub, RAG, Integrações, HUB de Agentes, etc.).

Ficam excluídos do escopo:

- Incidentes relacionados à infraestrutura não gerenciada pela Globant.
- Configurações de terceiros, acessos externos, conectores ou sistemas fora do escopo contratado.
- Mudanças solicitadas como melhorias evolutivas ou consultoria.

3. Canal de Relato de Incidentes

Os clientes podem relatar incidentes através de:

- **Email:** support-geai@globant.com. Para indicar a prioridade do ticket, incluir **[Alta]**, **[Média]** ou **[Baixa]** no início do assunto do email.
- **Issue Tracking Web:** <https://globant-services-noc.atlassian.net/helpcenter/GEAIS/> Os usuários que acessarem pela primeira vez serão solicitados a criar uma conta.

O sistema atribuirá automaticamente um número de ticket para acompanhamento.

Todas as interações ficam registradas para garantir rastreabilidade e conformidade com o SLA.

4. Classificação de Severidade

A severidade do incidente determina a prioridade, os tempos de resposta e de resolução.

De acordo com a imagem do SLA fornecida:

Alta (S1)

Degradação severa, produção parada.

Funcionalidade importante indisponível e múltiplos usuários afetados.

Média (S2)

Desenvolvimento parado.

Impacto parcial ou usuários específicos afetados.

Baixa (S3)

Erro menor, consultas ou solicitações de melhoria.

Impacto limitado.

5. Tempos de Resposta e Resolução para Clientes com Assinaturas Ativas

L1:

Prioridade	Primeira Resposta	Escalonamento	Suporte 7x24
Crítica	15 min	20 min	Sim
Alta	15 min	30 min	Sim
Média	30 min	60 min	Sim
Baixa	60 min	120 min	Sim

L2:

Este nível é ativado quando:

- A equipe de L1 não consegue resolver o incidente dentro de seu escopo operacional.
- O ticket requer análise avançada, validação de funcionalidade interna ou intervenção de engenharia.
- A consulta envolve componentes técnicos não gerenciados diretamente por L1.

Prioridade	Resposta	Suporte
Alta	24 h	Padrão 8x5
Média	48 h	Padrão 8x5
Baixa	72 h	Padrão 8x5

Nota: Os tempos de resolução podem variar de acordo com a complexidade do incidente e dependências externas. Os tempos L1 se aplicam exclusivamente a incidentes relacionados ao funcionamento do Globant Enterprise AI; para casos fora do escopo contratual, o Globant Enterprise AI poderá aplicar tempos L2.

6. Fluxo de Gestão de Incidentes

1. Registro

O ticket é criado automaticamente no sistema com um número rastreável.

2. Atribuição

Um técnico é designado ao caso com base na prioridade e no módulo afetado.

3. Diagnóstico e Ações

O técnico coleta informações adicionais, reproduz o incidente, solicita logs ou realiza validações conforme necessário. Se a equipe de suporte precisar de mais informações sobre um ticket para resolvê-lo, o cliente receberá um email com a solicitação. Este email conterá um link que permitirá responder à solicitação a partir da aplicação Web ou responder diretamente ao email recebido do suporte. Em ambos os casos, o ticket no sistema será atualizado. Todas as comunicações do ticket entre o cliente e a equipe de suporte ficam registradas no sistema, permitindo assim um acompanhamento completo.

4. Resolução ou Solução Alternativa

Uma solução final ou temporária é fornecida com base no estado da análise.

5. Fechamento do Ticket

O caso é fechado quando o cliente confirma a resolução ou não são necessárias mais ações.

7. Horários de Atendimento

- **Suporte Padrão 8x5:** De segunda a sexta-feira (GMT-3), horário comercial, excluindo feriados.
- **Suporte Crítico 24x7:** Disponível apenas para incidentes de severidade S1 e S2 em clientes com assinatura ativa ou projetos com escopo de suporte estendido.

8. Papéis e Responsabilidades

Cliente

- Relatar incidentes com a severidade adequada.
- Fornecer informações necessárias para o diagnóstico.
- Garantir acesso a logs, sistemas e credenciais técnicas quando aplicável.

Globant Enterprise AI

- Atender incidentes dentro dos tempos definidos.
- Atender incidentes dentro dos tempos definidos.
- Manter rastreabilidade e comunicação contínua.

9. Declaração de Confidencialidade e Uso de Dados

Todos os incidentes são tratados em estrita conformidade com as políticas corporativas de segurança, privacidade e confidencialidade, alinhadas com padrões globais.

Copyright © Globant LLC 2025.

Todos os direitos reservados.

É proibida a reprodução sem autorização expressa da Globant.