



**Tiempos de Respuesta y
Lineamientos de Soporte Técnico**

1. Introducción

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) establece los tiempos de respuesta, resolución y alcance del soporte técnico brindado para **Glob.AI OS**.

Este documento aplica a todos los clientes con una suscripción activa a Glob.AI OS. Glob.AI OS cuenta con un sistema formal de gestión de incidentes que permite el registro, seguimiento, auditoría y trazabilidad completa de todos los tickets abiertos por los clientes.

2. Alcance del servicio

El servicio de soporte técnico cubre incidentes relacionados con:

- La **funcionalidad, rendimiento, configuración y operación** de la plataforma Glob.AI OS. ● Módulos incluidos en el contrato del cliente (p. ej., Corporate Hub, RAG, Integraciones, Agentic Hub, etc.).

Quedan fuera del alcance:

- Incidentes relacionados a infraestructura no administrada por Globant.
- Configuraciones de terceros, accesos externos, conectores o sistemas ajenos al alcance contratado.
- Cambios solicitados como mejoras evolutivas o consultoría.

3. Canal de reporte de incidentes

Los clientes pueden reportar incidentes a través de:

- **Email:** support@glob.ai. Para indicar la prioridad del ticket, incluir **[Alta]**, **[Media]** o **[Baja]** al inicio del asunto del email.
- **Issue Tracking Web:** <https://globant-services-noc.atlassian.net/helpcenter/GEAIS/> A los usuarios que ingresen por primera vez se les solicitará crear una cuenta.

El sistema asignará automáticamente un número de ticket para su seguimiento. Todas las interacciones quedan registradas para asegurar trazabilidad y cumplimiento del SLA.

4. Clasificación de severidad

La severidad del incidente determina la prioridad, los tiempos de respuesta y de resolución.

De acuerdo con la imagen SLA provista:

Alta

Degradación severa, producción detenida.

Funcionalidad importante no disponible y múltiples usuarios afectados.

Media

Desarrollo detenido.

Impacto parcial o usuarios puntuales afectados.

Baja

Error menor, consultas o solicitudes de mejora.

Impacto limitado.

5. Tiempos de respuesta y resolución para clientes con suscripciones activas

L1:

Prioridad	Primera Respuesta	Escalado	Soporte 7×24
Alta	15 min	30 min	Sí
Media	30 min	60 min	Sí
Baja	60 min	120 min	Sí

L2:

Este nivel se activa cuando:

- El equipo de L1 no puede resolver el incidente dentro de su alcance operativo.
- El ticket requiere análisis avanzado, validación de funcionalidad interna o intervención de ingeniería.
- La consulta implica componentes técnicos no manejados directamente por L1.

Prioridad	Respuesta	Soporte
Alta	24 h	Estándar 8×5
Media	48 h	Estándar 8×5
Baja	72 h	Estándar 8×5

Nota: Los tiempos de resolución pueden variar según la complejidad del incidente y dependencias externas. Los tiempos L1 aplican exclusivamente a incidentes vinculados al funcionamiento de Glob.AI OS; para casos fuera del alcance contractual, Glob.AI OS podrá aplicar tiempos L2.

6. Flujo de Gestión de Incidentes

1. Registro

El ticket se crea automáticamente en el sistema con número trazable.

2. Asignación

Un técnico se asigna al caso según prioridad y módulo afectado.

3. Diagnóstico y acciones

El técnico recopila información adicional, reproduce el incidente, solicita logs o realiza validaciones según corresponda. 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.

4. Resolución o workaround

Se entrega solución final o temporal según el estado del análisis.

5. Cierre del ticket

El caso se cierra cuando el cliente confirma la resolución o no se requieren más acciones.

7. Roles y Responsabilidades

Cliente

- Reportar incidentes con severidad adecuada.
- Proveer información necesaria para el diagnóstico.
- Garantizar acceso a logs, sistemas y credenciales técnicas cuando corresponda.

Glob.AI OS

- Atender incidentes dentro de los tiempos definidos.
- Escalar internamente cuando sea necesario.
- Mantener trazabilidad y comunicación continua.

8. Declaración de Confidencialidad y Uso de Datos

Todos los incidentes se manejan en estricto cumplimiento de las políticas de seguridad, privacidad y confidencialidad corporativas, alineadas con estándares globales.

Copyright © Globant LLC 2025.

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida su reproducción sin autorización expresa de Globant.