



**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 **Glob.AI OS**.

Este documento se aplica a todos os clientes com uma assinatura ativa do Glob.AI OS. O Glob.AI OS 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 Glob.AI OS.
- 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@glob.ai. 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

Degradação severa, produção parada.

Funcionalidade importante indisponível e múltiplos usuários afetados.

Média

Desenvolvimento parado.

Impacto parcial ou usuários específicos afetados.

Baixa

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	
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 Glob.AI OS; para casos fora do escopo contratual, o Glob.AI OS 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. 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.

Glob.AI OS

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

8. 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.