

SOPORTE TÉCNICO Y ESCALAMIENTO

Soporte Técnico de Clase Mundial

El personal multilingüe (inglés, español, portugués) altamente capacitado de GlobeNet tiene el compromiso de ofrecer supervisión de redes proactiva y en tiempo real, resolución de problemas especializado y servicio al cliente superior las 24 horas, los siete días de la semana, todo el año. Nuestro Centro de Soporte Técnico (TSC) supervisa y controla la red mediante un sofisticado conjunto de herramientas de gestión de red. El principal TSC está ubicado en Boca Ratón, Estados Unidos, y un TSC de respaldo redundante está ubicado en Río de Janeiro, Brasil. Comuníquese con el TSC para reportar problemas de servicio por teléfono o correo electrónico. Para envíos por correo electrónico, debe incluir la siguiente información:

- Detalles de contacto
- Descripción del problema
- Identificador del circuito de GlobeNet
- Fecha/hora en que se manifestó el problema

Nuestros operadores de TSC gestionan en forma proactiva los problemas de servicio y lo mantendrán informado del estado de resolución. Nuestro equipo se esfuerza por solucionar los problemas de soporte técnico de inmediato; en caso de necesitar escalar el problema, le presentamos nuestra lista de contactos a continuación.

Orden de Escalación

| ORDEN DE ESCALACIÓN | NOMBRE | INFORMACIÓN DE CONTACTO |
|-------------------------------|---|--|
| Todas las solicitudes | Centro de soporte técnico | Principal: +1.561.750.2488 Colombia: +571.650.5201 tsc@globenet.net |
| Casos que exceden las 3 horas | Gerente de Operaciones Fernando Kato | Principal: +1.561.314.0517 Móvil: +1.561.543.7674 fernando.kato@globenet.net |
| Casos que exceden las 6 horas | Director de ingeniería y operaciones Luiz Alonso | Principal: +1.561.314.0505 Móvil: +1.561.756.2514 luiz.alonso@globenet.net |

Pruebas y Activación

Una vez que se haya aprovisionado e implementado el circuito, su Gerente de Cuenta le notificará que el circuito está listo para la fase de pruebas y aceptación. Luego de la notificación, usted tendrá 7 días para realizar las pruebas y verificar que el servicio haya sido entregado de conformidad con la Orden de Servicio firmada.

Parámetros de Pruebas

- Circuitos IPL/SDH: Tasa de errores binarios (BER)
- Circuito Ethernet: RFC 2544
- SDH Plus: BER y verificación de la sesión de BGP
- Ethernet Plus: RFC 2544 y verificación de la sesión de BGP