

## SERVIÇO ANUAL DE SUPORTE PREMIUM 24x7

<b>Tipo de produto</b>	Serviço																				
<b>Descrição</b>	<p>O Serviço de Suporte Premium 24x7 é um serviço de pós-venda que tem por objetivo realizar atendimento remoto de suporte técnico em qualquer horário do dia, 7 dias por semana, considerando níveis de atendimento e a severidade da ocorrência.</p> <p>O atendimento ao cliente Furukawa que possuir o Serviço de Suporte Premium 24x7 será feito de forma a ter prioridade maior que os atendimentos de suporte padrão e será realizado remotamente através de telefone e/ou comunicação por meio da internet, com conexões de voz e vídeo, conferências on-line, compartilhamento da área de trabalho e transferências de arquivos.</p>																				
<b>Vantagem</b>	<p><b>SLA (Service-Level Agreement) ou ANS (Acordo de Nível de Serviço) diferenciado em relação aos clientes 8x5;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioridade no atendimento;</li> <li>• Atendimento de casos como criticidade Crítico e Majoritário 24x7;</li> <li>• Abertura de chamados por telefone 24x7;</li> <li>• Possibilidade de abertura de até 20 chamados (tickets) de suporte por mês, assim distribuídos:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 tickets em Horário comercial (das 8h às 17h) de segunda-feira à sexta-feira -- exceto feriados nacionais;</li> <li>• 5 tickets nos demais horários (complemento 24x7) para tratativa de incidentes;</li> </ul> </li> </ul>																				
<b>Características</b>	<p><b>SLA (Service-Level Agreement) ou ANS (Acordo de Nível de Serviço):</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. O objetivo de atendimento aos tempos de SLA é 90%.</li> <li>2. A classificação de severidade da ocorrência será atribuída pelo suporte da Furukawa após descrição da situação pelo cliente.</li> </ol> <table border="1" data-bbox="389 1432 1510 1869"> <thead> <tr> <th>SLA</th> <th>Resposta</th> <th>Restauo</th> <th>Solução</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Crítico</b></td> <td>1h30</td> <td>8h</td> <td>Se necessário, release emergencial de Firmware ou próximo release planejado de Firmware</td> </tr> <tr> <td><b>Majoritário</b></td> <td>6h</td> <td>16h</td> <td>Se necessário, próximo release planejado de Firmware</td> </tr> <tr> <td><b>Minoritário</b></td> <td>9h</td> <td>24h úteis</td> <td>Se necessário, release planejado de Firmware</td> </tr> <tr> <td><b>Informativo</b></td> <td>12h</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	SLA	Resposta	Restauo	Solução	<b>Crítico</b>	1h30	8h	Se necessário, release emergencial de Firmware ou próximo release planejado de Firmware	<b>Majoritário</b>	6h	16h	Se necessário, próximo release planejado de Firmware	<b>Minoritário</b>	9h	24h úteis	Se necessário, release planejado de Firmware	<b>Informativo</b>	12h	-	-
SLA	Resposta	Restauo	Solução																		
<b>Crítico</b>	1h30	8h	Se necessário, release emergencial de Firmware ou próximo release planejado de Firmware																		
<b>Majoritário</b>	6h	16h	Se necessário, próximo release planejado de Firmware																		
<b>Minoritário</b>	9h	24h úteis	Se necessário, release planejado de Firmware																		
<b>Informativo</b>	12h	-	-																		

--	--	--	--

NOTA: Release de novos firmwares somente ocorrerá para produtos com seu ciclo de vida ainda ativo ou que já tiveram seu EOL anunciado porém ainda está vigente o período de suporte completo (EOFS) durante o qual não são implementados melhorias e novas funcionalidades, mas serão realizadas correções.

Severidade da Ocorrência		Ação	
<b>Crítico</b>	Indisponibilidade, paralização total ou parcial da rede e/ou equipamentos para aplicações de alta prioridade, grande impacto nos serviços. Requer ação corretiva imediata.	<b>Resposta</b>	Tempo decorrente da notificação do problema ao SSC da Furukawa e primeiro diagnóstico, determinação de gravidade e encaminhamento ao pessoal apropriado para solução.
<b>Majoritário</b>	Indisponibilidade parcial ou intermitência da rede e/ou equipamentos para aplicações importantes, impacto nos serviços. Geralmente tem solução de contorno.	<b>Restauração</b>	Tempo até a restauração do serviço por solução de contorno alternativa ou temporária.
<b>Minoritário</b>	Intermitência de rede e/ou equipamentos em aplicações de baixa prioridade, baixo impacto nos serviços. São geralmente toleráveis durante o uso dos serviços.	<b>Solução</b>	Tempo até a resolução permanente e o encerramento do caso.
<b>Informativo</b>	Solicitações de documentos, referências e informações diversas, sem impacto nos serviços.		

## Recursos

- Os produtos contemplados são os Equipamentos GPON e Softwares ainda em linha e os descontinuados com ciclo de suporte ainda válido. Na página de Suporte da Furukawa, [www.furukawatam.com](http://www.furukawatam.com), são indicados quais produtos já foram descontinuados e qual é a duração do ciclo de suporte.
- Contratação realizado via contrato;

- Vigência: Prazo de 1 ano a contar da ativação do serviço 24x7 pelo Suporte Furukawa.

## Limitações

- O Serviço de Suporte Premium 24x7 é feito de forma remota e não inclui deslocamento de técnico até o local para solução de problema. Para tal, consultar os pacotes de serviços que incluem atendimento presencial;
- Chamados que excederem o limite de 20 tickets/mês (respeitando a distribuição de horários) demandarão aprovação pelo cliente para cobrança posterior de acordo com o contrato;
- O Serviço de Suporte Premium 24x7 não prevê o fornecimento de peças sobressalentes, peças de reposição ou envio de equipamento para substituição.

## Pré-Requisitos

### Solicitante do Suporte:

1. Deve possuir capacidade técnica, treinamento adequado ofertado pela Furukawa para a plataforma a ser suportada e conhecimento da rede e equipamentos;
2. Deve ter em mãos toda a documentação de aquisição bem como a identificação dos produtos;
3. Deve prover meios de acesso remoto ao equipamento pela Internet através de softwares de acesso remoto ou reunião on-line fornecendo autorização e desbloqueio de sistemas;
4. Deve certificar-se que a utilização do equipamento esteja de acordo com as condições exigidas em sua documentação técnica e por boas práticas de instalação. A topologia e integração com outros serviços também devem estar de acordo com os parâmetros Furukawa;
5. Deve fornecer informações de topologia, conectividade, serviços em uso bem como qualquer fato que possa estar associado ao problema em sua rede/equipamento;
6. É totalmente responsável pela segurança da rede e dos equipamentos e se responsabiliza por qualquer malfeitoria executada por agente externo à rede.

### Furukawa:

- Somente atenderá chamados no regime 24x7 mediante apresentação do número de contrato de prestação de serviço prioritário devidamente vigente;
- Somente prestará os serviços caso comprovado pelo solicitante o cumprimento de todos os requisitos constantes nos itens acima citados.

## Responsabilidades do Cliente

- Gerenciar e operar sua própria rede;
- Ter de fácil acesso os canais de comunicação com a Furukawa quando da necessidade de um eventual acionamento no suporte;
- Fazer seu próprio inventário de rede.

## Nota

Para informações mais detalhadas sobre o *Serviço de Suporte Premium 24x7*, por gentileza consulte os "[Termos e Condições de Suporte](#)" disponível na página de suporte" ou o Contrato de Prestação de Serviço com a Furukawa.

## Codificação