

## 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 garantia 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aquisição realizada via contrato;</li> <li>• Atendimento remoto via telefone, Skype®, TeamViewer®, etc.;</li> <li>• Acesso ao Portal de Suporte Furukawa para:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abertura de ocorrências (tickets de suporte);</li> <li>• Consulta a perguntas frequentes (FAQ);</li> <li>• Acesso a notas técnicas e manuais;</li> <li>• Checar atualizações de firmware;</li> </ul> </li> <li>• Vigência: prazo de 1 ano a contar da emissão da Nota Fiscal do Serviço, com possibilidade de venda simultânea de 3 códigos, ou seja, 3 anos, junto com a compra dos equipamentos e renovações posteriores, limitadas ao ciclo de vida do produto. O prazo é definido em contrato;</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 8h15 às 17h15 - Hora de Brasília) de segunda-feira à sexta-feira -- exceto feriados nacionais;</li> <li>• 5 tickets nos demais horários (complemento 24x7);</li> </ul> </li> <li>• Acordo de Nível de Serviço (SLA) com classificação de severidade da ocorrência (Crítico, Majoritário, Minoritário e Informativo) e níveis de atendimento.</li> <li>• Abertura de chamados via ligação gratuita (0800) ou online via website.</li> </ul>

<b>Características</b>	<p><b>Níveis de Atendimento:</b></p> <p>Todos os atendimentos são iniciados em N1 e de acordo com o SLA são escalonados para N2 e N3 de maneira que atendam aos tempos requeridos.</p> <table border="1"> <tr> <td>N1</td> <td>Suporte para dúvidas e configurações, verificação de itens de instalação (aterramento, limpeza, conexões, etc. de acordo com Guia Rápido de instalação e aterramento de equipamentos), acesso remoto ao sistema do cliente para verificação e atualização de configurações, perfis e outros. Orientação para busca de documentação;</td> </tr> <tr> <td>N2</td> <td>Avaliação de intervenções de outros sistemas e equipamentos no funcionamento dos equipamentos Furukawa, busca de anomalias em protocolos e pacotes de transmissão, simulações em laboratório para busca de solução alternativa ou confirmação de erro, localização de falhas em firmwares e bugs, reporte e solicitação de correção para desenvolvimento;</td> </tr> <tr> <td>N3</td> <td></td> </tr> </table>	N1	Suporte para dúvidas e configurações, verificação de itens de instalação (aterramento, limpeza, conexões, etc. de acordo com Guia Rápido de instalação e aterramento de equipamentos), acesso remoto ao sistema do cliente para verificação e atualização de configurações, perfis e outros. Orientação para busca de documentação;	N2	Avaliação de intervenções de outros sistemas e equipamentos no funcionamento dos equipamentos Furukawa, busca de anomalias em protocolos e pacotes de transmissão, simulações em laboratório para busca de solução alternativa ou confirmação de erro, localização de falhas em firmwares e bugs, reporte e solicitação de correção para desenvolvimento;	N3	
N1	Suporte para dúvidas e configurações, verificação de itens de instalação (aterramento, limpeza, conexões, etc. de acordo com Guia Rápido de instalação e aterramento de equipamentos), acesso remoto ao sistema do cliente para verificação e atualização de configurações, perfis e outros. Orientação para busca de documentação;						
N2	Avaliação de intervenções de outros sistemas e equipamentos no funcionamento dos equipamentos Furukawa, busca de anomalias em protocolos e pacotes de transmissão, simulações em laboratório para busca de solução alternativa ou confirmação de erro, localização de falhas em firmwares e bugs, reporte e solicitação de correção para desenvolvimento;						
N3							

Avaliação de falhas em firmware e hardware, desenvolvimento de novo firmware corretivo ou alternativo, teste de novo firmware.

**SLA (Service-Level Agreement):**

1. O objetivo de atendimento aos tempos de SLA é 90%;
2. A classificação de severidade da ocorrência será atribuída pelo suporte da Furukawa após descrição da situação pelo cliente.

SLA	Descrição	Resposta	Restauração	Solução
<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.	1h30	8 horas	Se necessário, release emergencial de Firmware ou próximo release planejado de Firmware
<b>Majoritário</b>	Indisponibilidade parcial ou intermitência da rede e/ou equipamentos para aplicações importantes, impacto nos serviços. Geralmente tem solução de contorno.	6h	16 horas úteis	Se necessário, próximo release planejado de Firmware
<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.	9h	24 horas úteis	Se necessário, release planejado de Firmware
<b>Informativo</b>	Solicitações de documentos, referências e informações diversas, sem impacto nos serviços.	12h	-	-

**Recursos**

Linhas de produtos cobertas pelo serviço de suporte técnico de acordo com os Termos e Condições de Suporte

**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 dos softwares Skype e TeamViewer®, 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. Deve atualizar os firmwares dos equipamentos de acordo com a última versão disponível no Portal de Suporte Furukawa. A atualização deve ter sido executada por profissional capacitado e de acordo com a respectiva nota técnica ou manual do produto, também disponíveis no Portal de Suporte Furukawa;
7. É totalmente reponsável pela segurança da rede e dos equipamentos e se responsabiliza por qualquer malfeitoria executada por agente externo à rede.

**Furukawa:**

1. Somente prestará os serviços caso comprovado pelo solicitante o cumprimento de todos os requisitos supra estabelecidos;
2. Somente atenderá chamados mediante apresentação do número de contrato da contratação da modalidade de serviço devidamente vigente;
3. 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;
- Manter o parque de hardware atualizado;
- 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 disponível na página de suporte" ou o Contrato de Prestação de Serviço com a Furukawa.

---