

SERVIÇO ANUAL DE SUPORTE PREMIUM 24x7

Tipo de produto	Serviço																				
Descrição	<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>																				
Vantagem	<p>SLA (Service-Level Agreement) ou ANS (Acordo de Nível de Serviço) diferenciado em relação aos clientes 8x5;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prioridade no atendimento; • Atendimento de casos como criticidade Crítico e Majoritário 24x7; • Abertura de chamados por telefone 24x7; • Possibilidade de abertura de até 20 chamados (tickets) de suporte por mês, assim distribuídos: <ul style="list-style-type: none"> • 15 tickets em Horário comercial (das 8h às 17h) de segunda-feira à sexta-feira -- exceto feriados nacionais; • 5 tickets nos demais horários (complemento 24x7) para tratativa de incidentes; 																				
Características	<p>SLA (Service-Level Agreement) ou ANS (Acordo de Nível de Serviço):</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <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>Crítico</td> <td>1h30</td> <td>8h</td> <td>Se necessário, release emergencial de Firmware ou próximo release planejado de Firmware</td> </tr> <tr> <td>Majoritário</td> <td>6h</td> <td>16h</td> <td>Se necessário, próximo release planejado de Firmware</td> </tr> <tr> <td>Minoritário</td> <td>9h</td> <td>24h úteis</td> <td>Se necessário, release planejado de Firmware</td> </tr> <tr> <td>Informativo</td> <td>12h</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	SLA	Resposta	Restauo	Solução	Crítico	1h30	8h	Se necessário, release emergencial de Firmware ou próximo release planejado de Firmware	Majoritário	6h	16h	Se necessário, próximo release planejado de Firmware	Minoritário	9h	24h úteis	Se necessário, release planejado de Firmware	Informativo	12h	-	-
SLA	Resposta	Restauo	Solução																		
Crítico	1h30	8h	Se necessário, release emergencial de Firmware ou próximo release planejado de Firmware																		
Majoritário	6h	16h	Se necessário, próximo release planejado de Firmware																		
Minoritário	9h	24h úteis	Se necessário, release planejado de Firmware																		
Informativo	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	
Crítico	Indisponibilidade, paralização total ou parcial da rede e/ou equipamentos para aplicações de alta prioridade, grande impacto nos serviços. Requer ação corretiva imediata.	Resposta	Tempo decorrente da notificação do problema ao SSC da Furukawa e primeiro diagnóstico, determinação de gravidade e encaminhamento ao pessoal apropriado para solução.
Majoritário	Indisponibilidade parcial ou intermitência da rede e/ou equipamentos para aplicações importantes, impacto nos serviços. Geralmente tem solução de contorno.	Restauração	Tempo até a restauração do serviço por solução de contorno alternativa ou temporária.
Minoritário	Intermitência de rede e/ou equipamentos em aplicações de baixa prioridade, baixo impacto nos serviços. São geralmente toleráveis durante o uso dos serviços.	Solução	Tempo até a resolução permanente e o encerramento do caso.
Informativo	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.furukawalatam.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