TERMOS E CONDIÇÕES DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PARA EQUIPAMENTOS FURUKAWA

Apresentação:

Este Termos e Condições aplica-se aos Serviços de Suporte Técnico prestados pela **Furukawa Electric LatAm S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda sob o nº 51.775.690/0001-91, com sede na Rua Hasdrubal Bellegard, nº 820, Cidade Industrial de Curitiba, no município de Curitiba, Estado do Paraná, Brasil, bem como suas filiais e subsidiárias e descreve os direitos e obrigações do cliente e da Furukawa para atendimento pleno dos referidos serviços. O T&C cobre as linhas de produtos e modalidades relacionadas no ANEXO I.

Este T&C aplica-se aos seguintes países: Angola e Portugal.

Definições:

T&C: Termos e Condições aplicáveis aos serviços de suporte técnico descritos no presente documento.

FURUKAWA: FURUKAWA ELECTRIC LATAM S.A., suas filiais ou coligadas.

Produtos Furukawa: Produtos vendidos pela **FURUKAWA**, diretamente ou através dos seus canais de distribuição.

Portal de Suporte Furukawa: situado no endereço **www.furukawalatam.com** faz parte do **SSC** e permite abertura de ocorrências (tickets de suporte), consulta a perguntas frequentes (FAQ), notas técnicas, manuais e atualizações de firmware. Sua disponibilidade preponderantemente é 24x7x365 excetuando períodos de paradas programadas ou excepcionais para manutenção ou em razão de problemas técnicos.

Modalidade de Suporte Técnico: tipos de serviços de suporte técnico fornecidos ou vendidos pela **FURUKAWA** para suas linhas de produtos.

SSC: Support & Service Center, Centro de Suporte e Serviços – estrutura composta por profissionais, meios e equipamentos para atenção ao cliente Furukawa.

Solicitante de Suporte: profissional responsável diretamente pela abertura do chamado e facilitação do serviço de suporte, contratado direto ou a serviço do cliente final assim designado. É o contato para o profissional de suporte do SSC.

Chamado/Ticket: Ocorrência com número único associada e um problema reportado pelo Solicitante de Suporte. O número é gerado automaticamente pelo sistema de controle de chamados e deve ser usado como referência sempre que houver interação do cliente com o SSC. O chamado conterá o histórico do atendimento incluindo comunicações, documentos envidados e outros.

SLA: *Service Level Agreement* ou Acordo de Nível de Serviço fixado pela **FURUKAWA.**

NT: Nota Técnica – documento técnico para detalhamento de problema ou característica específica.

***Start-up*:** Primeira ativação do equipamento ou sistema Furukawa, independentemente do restante da rede.

Firmware: Conjunto de instruções operacionais programadas diretamente no hardware de um equipamento eletrônico.

Firewall: Dispositivo de segurança da rede que monitora o tráfego de rede de entrada e saída e decide permitir ou bloquear tráfegos específicos de acordo com um conjunto definido de regras de segurança.

VoIP: Voz sobre Protocolo de Internet, é uma tecnologia que permite a transmissão de voz por IP.

Ataque DoS: Ataque de negação de serviço, é uma tentativa de fazer com que aconteça uma sobrecarga em um servidor ou computador comum para que recursos do sistema fiquem indisponíveis para seus utilizadores.

Número de Série: Número único que identifica o equipamento.

Skype®: Software de propriedade e responsabilidade de empresa terceira utilizado pela área técnica da **FURUKAWA** que permite comunicação pela Internet através de conexões de voz e vídeo.

TeamViewer®: Software de propriedade e responsabilidade de empresa terceira utilizado pela área técnica da **FURUKAWA** que permite acesso remoto, compartilhamento de área de trabalho, conferência online e transferência de arquivos entre computadores.

Trial: avaliação, teste.

Try-and-buy: modalidade de venda onde o cliente testa o equipamento ou Sistema por tempo determinado e opta por sua compra ao final, caso atenda seus requisitos. Requer contrato único e específico para cada cliente e proposta.

On-site: atendimento e atuação no local onde o equipamento/sistema está instalado. Modalidade de serviço adicional não coberta pelo T&C de suporte.

Release: versão ou edição de software/firmware.

Modalidades de Suporte Técnico e serviços incluídos:

- Standard 8x5
    - Atendimento remoto via telefone, Skype®, TeamViewer®, etc.;
    - Vigência: até 3 anos ou limitado ao ciclo de vida do produto, a partir da emissão da Nota Fiscal;
    - Regime de atendimento do SSC: Horário Comercial (das 8h00 às 17h00) de segunda-feira à sexta-feira, exceto feriados nacionais;
    - Acesso ao Portal de Suporte Furukawa;
    - O cliente possui um limite de 5 chamados (tickets) de suporte por mês;
    - SLA (de acordo com **ANEXO II**)

- Premium 24x7
    - Aquisição realizada via contrato ou proposta comercial;
    - Atendimento remoto via telefone, Skype®, TeamViewer®, etc.;
    - 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;
    - O cliente possui um limite de 20 chamados (tickets) de suporte por mês assim distribuídos:
        - 15 tickets em Horário comercial (das 8h00 às 17h00) de segunda-feira à sexta-feira, exceto feriados nacionais);
        - 5 tickets nos demais horários (complemento 24x7), neste caso o serviço é aplicável apenas para suporte a problemas em equipamentos Furukawa, não sendo coberto suporte para dúvidas de configuração, migração ou gerenciamento dos equipamentos;
        - Chamados que excederem o limite demandarão aprovação pelo cliente para cobrança posterior de acordo com o contrato;

- SLA (de acordo com **ANEXO III**)

Níveis de Atendimento:

Todos os atendimentos são iniciados em N1 e de acordo com o SLA são escalonados para N2 e N3 de maneira que atendam os tempos requeridos.

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.

Requisitos para TODAS as modalidades de Suporte:

1. O Solicitante de Suporte deve possuir capacidade técnica, treinamento adequado ofertado pela Furukawa para a plataforma a ser suportada e conhecimento da rede e equipamentos que serão submetidos a suporte técnico. Pessoas inabilitadas ou sem conhecimento necessário poderão inviabilizar a solução do problema e o melhor desenvolvimento dos serviços de suporte;
2. O Solicitante de Suporte deve ter em mãos documentos fiscais, contratos, conhecimento do número de série dos equipamentos e outros que comprovem a posse dos produtos, validade da garantia, suporte e serviços que tenham sido comprados e/ou contratados;
3. O Solicitante de Suporte deve prover meios de acesso remoto ao equipamento pela Internet através dos softwares Skype® e TeamViewer®, bem como autorizações, facilidades de acesso e desbloqueio de sistemas de proteção e Firewall que possam prejudicar o perfeito acesso do profissional do SSC;
4. O equipamento deve estar em uso de acordo com as condições ambientais, elétricas e outras exigidas em sua documentação técnica e por boas práticas de instalação (NT- GPON0021 e normas locais aplicáveis, ver ANEXO V). A topologia e integração com outros serviços também devem estar de acordo com homologação e projeto originais;
    a. O uso de equipamentos Furukawa com sistemas não-homologados (VoIP, Vídeo, etc.) poderá depender de avaliações de desenvolvimento e não terão garantia de compatibilidade nem de tempo de solução;
5. O Solicitante de Suporte deve fornecer informações de topologia, conectividade, serviços em uso bem como qualquer fato que possa estar associado ao problema em sua rede/equipamento;
6. Os firmwares dos equipamentos deverão estar atualizados 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;
    a. Atualizações de firmware necessárias durante o atendimento e que já estejam disponíveis no Portal de Suporte Furukawa antes da ocorrência não serão consideradas no computo do SLA (quando aplicável);
7. O Solicitante de Suporte deve manter políticas de controle de acesso baseadas em senhas, Firewall, boas práticas e outros para evitar o acesso aos equipamentos por agentes mal-

intencionados ou não-autorizados e responsabilizar-se pelas mesmas ou eventuais danos decorrentes do seu extravio ou eventual invasão por Hacker;

   a. A Furukawa se exime de responsabilidade caso ações ofensivas oriundas da Internet como DoS e suas variações, inabilitação de Firewall e outros que impossibilitem o funcionamento dos equipamentos Furukawa. Podendo, a livre critério da **FURUKAWA**, o profissional do SSC auxiliar na restauração da rede no que tange aos equipamentos Furukawa, mediante cobrança adicional;
   b. A extensão de tempo e volume de ataques via internet são imprevisíveis e por essa razão o SLA não se aplica nessas ocasiões.

8. A Furukawa somente prestará os serviços caso comprovado pelo solicitante o cumprimento de todos os requisitos supra estabelecidos.

Requisitos para as modalidades de Suporte Premium 24x7:

1. Todos os requisitos constantes da modalidade Standard 8x5;
2. Contrato válido para o respectivo serviço que deverá ser informado ao atendente do SSC na ocasião da abertura do chamado;
   a. Solicitações para esses serviços de suporte somente serão atendidas mediante apresentação do número de contrato da contratação desta modalidade de serviços, devidamente vigente.
3. A Furukawa somente prestará os serviços caso comprovado pelo solicitante o cumprimento de todos os requisitos constantes nos itens 1 e 2.

Condições para provimento de Suporte Técnico:

1. O Suporte Técnico será oferecido de acordo com a Modalidade contratada conforme definições deste procedimento e demais documentos pertinentes e os profissionais do SSC não poderão oferecer ao Solicitante de Suporte mais serviços que o previsto em sua modalidade/contrato;
2. O Suporte Técnico é restrito a problemas relacionados aos produtos e sistemas Furukawa. Uma vez constatado pela FURUKAWA que o problema de mau funcionamento decorre de outro equipamento conectado, mau uso, instalação incorreta, não cumprimento às recomendações técnicas ou ainda aplicações e serviços que não forem dos produtos e sistemas Furukawa, o atendimento deverá ser encerrado;
   a. Todo o acionamento do Suporte Técnico ainda que se verifique ser por problema alheio a produtos e sistemas da Furukawa serão computados e subtraídos da quantidade máxima de tickets de acordo com a modalidade de suporte contratada;
   b. O Suporte Técnico Furukawa não executará funções de operação de rede do cliente como troca de perfis, adição de assinantes e outros que não estejam relacionados a problemas de equipamentos ou sistemas da Furukawa. Tais operações de rede deverão ser executadas pelos profissionais do cliente final ou por terceiro por ele contratado;
3. Cada assunto deverá ser tratado em um chamado/ticket exclusivo. Caso outro problema independente seja observado ou trazido durante a solução de uma ocorrência outro chamado/ticket deverá ser aberto e tratado de maneira independente.
4. Problemas decorrentes de falhas de especificação e projeto, incompatibilidade com topologias, sistemas e serviços onde não foram observadas especificações técnicas, homologações ou recomendações prévias também não poderão ser atendidas pelo SSC. A Furukawa fará seu melhor esforço encaminhando as solicitações de alterações, compatibilidade e outros para as áreas de aplicação, produtos e desenvolvimento sem compromisso de atendimento ao SLA (quando aplicável);
5. O Suporte Técnico não fará nenhuma alteração, configuração ou qualquer ação em equipamentos de outros fabricantes. Quando necessária a avaliação de integração, compatibilidade e configurações de conectividade entre equipamentos Furukawa e de outro fabricante será necessária a cooperação local ou remota de um profissional certificado para

atuação conjunta com o profissional do SSC Furukawa, que poderá faturar separadamente dita verificação;

6. Não está incluído nos Serviços de Suporte Técnico o atendimento no local da instalação do equipamento (*on-site*). Serviços locais podem ser adquiridos separadamente para projetos ou instalações específicas;
7. O Suporte Técnico não poderá ser provido para equipamentos com avarias, alterados, modificados ou ainda adaptados total ou parcialmente;
8. O Suporte Técnico não poderá ser provido para problemas por acidente, transporte inadequado, negligência ou mau uso, alteração, modificação ou tentativa de aperfeiçoamento do produto, ambiente de instalação inadequado, utilização de suprimentos ou materiais que não satisfaçam as especificações, utilização do produto para fins diferentes dos específicos para os quais o produto foi concebido, para quaisquer problemas causados pela negligência, abuso ou má aplicação do usuário final;
9. O Suporte Técnico não poderá ser provido para dispositivos de terceiros (hardware, software, infraestrutura de cabeamento) ou problemas associados a tais elementos, bem como aqueles que podem ser instalados fisicamente como SFPs e outros;
10. Na ocasião da contratação do Suporte Premium 24x7 o cliente receberá pessoal ou virtualmente orientações sobre os termos e condições desse documento de um profissional do SSC;
11. Clientes que estejam participando de programas da Furukawa de desenvolvimento de novos produtos, testes, *trials*, homologações, PoC (provas de conceito), *try-and-buy*, protótipos e assemelhados estarão submetidos a termos e condições específicos para seu caso, não sendo esse documento aplicável;
12. Caso o Suporte Técnico solicite informações adicionais ou ações para análise da ocorrência e o cliente não retorne com pelo menos 1 hora de antecedência em relação ao SLA definido para a neutralização do chamado (restauro), o SLA deste chamado não será contabilizado.
13. Em caso de necessidade de substituição de equipamentos, o Suporte Técnico indicará o procedimento e a responsabilidade de execução será do cliente, a não ser que este adquira separadamente um atendimento on-site (vide item 6).
14. As modalidades de suporte Standard 8x5 e Premium 24x7 não preveem fornecimento de peças sobressalentes.
15. Equipamentos e sistemas que estiverem em procedimento de instalação, início de operação, comissionamento, ampliação, adição de serviços e outros fora da operação normal não poderão ser submetidos a SLA em função da imprevisibilidade de fatores externos interferentes inerentes a essas ocasiões.
16. A Furukawa somente prestará os serviços caso comprovado pelo solicitante o cumprimento de todos os requisitos supra estabelecidos.

Equipamentos com ciclo de vida finalizado

1. Equipamentos descontinuados ou com ciclo de vida finalizado de acordo com informativo técnico da área de produtos da Furukawa não serão atendidos pelo Suporte Técnico Furukawa;
2. A Furukawa manterá a seu critério novas versões de firmware ou notas técnicas sobre produtos em fim de ciclo de vida, ficando as atualizações por ele executadas a seu critério.

Foro e legislação aplicável

1. Para resolver quaisquer divergências oriundas dos Presentes Termos e Condições de Suporte Técnico as partes desde já elegem o Foro de Curitiba, Estado do Paraná, Brasil e a Legislação Brasileira para regê-la.

ANEXO I: LINHAS DE PRODUTOS COBERTAS PELOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E MODALIDADES DE SUPORTE CONTEMPLADAS.

Cobertura		**Tipos de Soporte**	
Línea	**Productos**	**Standard 8x5**	**Premium 24x7**
GPON	FK-OLT-G2500 FK-OLT-G4S FK-OLT-G8S FW-OLT-LD3032 OLT LD3016 OLT LD3008 OLT LW3008c OLT LD3096	Incluso	Contrato
	FK-ONT-G400R FK-ONT-G420R FK-ONT-G420W FK-ONT-G421W FK-ONT-G400B/PoE S2 FK-ONT-420W AC/S2 ONT100 LD1102W LD420-10R LW110-44B LD322-42W LD421-21WV LD421-21W LD111-21R 423-41W/AC LW710-80BP 630-10B	Incluso	*Contrato
EPON	FK-C2 RADC FK-ONU-20L TRANSCEIVER OLT EPON FK-OLT-20/2 FK-C32	Incluso	ND
Video Overlay	AMP FOA-22PDA AMP FOA-22PD48 AMP FOA-22DA-16S-WD AMP FOA-22DA-16S-WD 48VDC TX MDIR FTS-2615DDA TX MDIR FTS-2615D48 TX MEXT FTC-10270EDA ONU FRC-9128 ONU FRC-9128WD ONU FRS-26AWD	Incluso	ND
Software	CONSCIUS MAP MONITORING LASERWAY MANAGER	Incluso	Contrato
WIFI	FWC-1101 FKAP-220	Incluso	ND
Notas: ND: No Disponible * Productos incluidos en el contrato de soporte si están conectados a una solución 100% Furukawa.			

ANEXO II: SLA (SERVICE-LEVEL AGREEMENT) OU ANS (ACORDO DE NIVEL DE SERVIÇO) DO SERVIÇO **STANDARD 8X5**:

SLA	Resposta	Restauro	Solução
Crítico	8h uteis	16h uteis	Se necessário, release emergencial de Firmware ou próximo release planejado de Firmware
Majoritário	12h uteis	24h uteis	Se necessário, próximo release planejado de Firmware
Minoritário	16h uteis	32h uteis	Se necessário, release planejado de Firmware
Informativo	24h uteis	-	-

Severidade da Ocorrência		Ação	
Crítico	Indisponibilidade, paralização total em massa 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 primeira análise, determinação de gravidade e encaminhamento ao pessoal apropriado para restauro/solução.
Majoritário	Indisponibilidade parcial ou intermitência da rede e/ou equipamentos para aplicações importantes, impacto nos serviços. Geralmente tem solução de contorno.	**Restauro**	Tempo até a restauração do serviço por solução de contorno 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.		

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.

ANEXO III: SLA (SERVICE-LEVEL AGREEMENT) OU ANS (ACORDO DE NIVEL DE SERVIÇO) DO SERVIÇO **PREMIUM 24X7**:

SLA	Resposta	Restauro	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 uteis	Se necessário, release planejado de Firmware
Informativo	12h	-	-

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.	**Restauro**	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.		

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.

ANEXO IV: MEIOS DE CONTATO COM O SUPORTE TÉCNICO - SSC

Website: www.furukawalatam.com

ANEXO V: DOCUMENTAÇÃO DE REFERÊNCIA

- GUIA RÁPIDO DE INSTALAÇÃO E ATERRAMENTO DE EQUIPAMENTOS;
- PS00004: SUPORTE 24X7
- TIA-568-D COMMERCIAL BUILDING TELECOMMUNICATIONS CABLING STANDARD (série);
- ISO/IEC DIS 11801 Information technology -- Generic cabling systems for customer premises (Série)
- Demais notas técnicas e manuais específicos para cada linha de produto, disponíveis no Portal de Suporte Furukawa;
- Legislações locais relacionadas à segurança (bombeiros), ocupação (prefeituras), energia elétrica (concessionárias) e quaisquer outras que possam influenciar na instalação de equipamentos;

NOTA: observar a última versão/revisão de cada documento, seja no Portal de Suporte Furukawa ou nos respectivos editores e mantenedores de normas, leis e guias.