

## SERVIÇO DE SUPORTE PREMIUM 24X7



---

**Tipo do Produto**

Serviços

---

### Descritivo

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 de N1 até N3, atrelados a severidade da ocorrência.

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.

### Vantagem

- Aquisição realizada via contrato;
- Controle de atendimentos (chamados) vinculado ao Serial Number da OLT (Optical Line Terminal);
- Atendimento remoto via telefone, Skype®, TeamViewer®, etc.;
- Acesso ao Portal de Suporte Furukawa para:
  - abertura de ocorrências (tickets de suporte);
  - consulta a perguntas frequentes (FAQ);
  - acesso a notas técnicas e manuais;
  - checar atualizações de firmware;
- Vigência do contrato: Prazo de duração de 1 ano (definido contratualmente), a partir da emissão da Nota Fiscal, com possibilidade de renovação por até 3 anos;
- Possibilidade de abertura de até 20 chamados (tickets) de suporte por mês, assim distribuídos:
  - 15 tickets em Horário comercial (das 8h15 às 17h15 - Hora de Brasília) de segunda-feira à sexta-feira, exceto feriados nacionais);
  - 5 tickets nos demais horários (complemento 24x7);
- Serviço de Start-up Assistido: serviço remoto para auxiliar o cliente Furukawa na instalação e pré-configuração do seu equipamento GPON;
- Acordo de Nível de Serviço (SLA) com classificação de severidade da ocorrência (Crítico, Majoritário, Minoritário e Informativo) e atendimento em níveis N1, N2 e N3.
- Abertura de chamados via ligação gratuita (0800) ou online via website.

## Características

### 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.

<b>N1</b>	Suporte para dúvidas e configurações básicas, verificação de instalação, limpeza, conexões através de acesso remoto ao sistema do cliente;
<b>N2</b>	Análise e intervenção em outros sistemas e equipamentos da rede, busca de anomalias, simulações em laboratório para confirmação e análise dos erros, bugs ou falhas de firmware;
<b>N3</b>	Intervenção avançada em falhas de firmware e hardware, desenvolvimento e testes de novo firmware, se necessário.

### 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	Resposta	Restauração	Solução
<b>Crítico</b>	1 hora e 30 minutos	8 horas	Release emergencial de Firmware ou próximo release planejado de Firmware
<b>Majoritário</b>	6 horas	16 horas úteis	Próximo release planejado de Firmware
<b>Minoritário</b>	9 horas	24 horas úteis	Release planejado de Firmware
<b>Informativo</b>	12 horas	-	-

## Recursos

Linhas de produtos cobertas pelo serviço de suporte técnico:

Linha	Produtos	Premium 24x7
Laserway	FK-OLT-G2500 FK-OLT-G4S FK-OLT-G8S	Contrato
	FK-ONT-G420R FK-ONT-G400B/PoE S2	* Contrato
GPON	FK-OLT-G2500 FK-OLT-G4S FK-OLT-G8S OLT LD2502F	Contrato
	FK-ONT-G400R FK-ONT-G420R FK-ONT-G420W FK-ONT-G421W ONU LD1102W ONT100 LD111-21R	* Contrato
<b>Nota:</b> * Produtos incluídos no contrato de suporte caso estejam conectados a uma solução 100% 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 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.

---

### Notas

Para informações mais detalhadas sobre o *Serviço de Suporte Premium 24x7*, por gentileza consulte os "Termos e Condições" ou o Contrato de Prestação de Serviço com a Furukawa.

---