

DATA COM

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Suporte Técnico DATA COM

REVISÃO 1.0

SUMÁRIO

1	INFORMAÇÕES GERAIS	1
1.1	Controle de Revisão	1
2	APRESENTAÇÃO	2
2.1	Objetivo	2
2.2	Modalidades de Atendimento	2
2.3	Estrutura e Fluxo de Atendimento.....	2
2.3.1	Estrutura de Atendimento.....	2
2.4	Fluxo de Atendimento	3
3	ACIONAMENTO DO SUPORTE	4
3.1	Horário de Atendimento	4
3.2	Escopo de Atendimento	4
3.3	Formas de Acionamento.....	4
3.4	Gestão e acompanhamento de chamados	5
3.4.1	Ferramenta Web	5
3.4.2	Relatórios e Reuniões de Acompanhamento	5
3.5	Escalonamento Gerencial.....	6
4	NÍVEIS DE SERVIÇO	7
4.1	Definição de Severidade.....	7
4.2	Tempos de Atendimento e Solução	8
5	CATÁLOGO DE SERVIÇOS	9
5.1	Serviços disponibilizados através de nossa Central de Atendimento	9
5.2	Serviços que não fazem parte do escopo de atendimento	9
6	RECOMENDAÇÕES E REQUISITOS.....	10
6.1	Acesso remoto.....	10
6.2	Informações sobre a rede.....	10
6.3	Disponibilização de Sobressalentes	11
7	CONDIÇÕES GERAIS	12
8	SERVIÇOS ADICIONAIS	13
8.1	Atividades <i>On-site</i>	13
8.2	Atendimento Avulso de Suporte Técnico	13

1 INFORMAÇÕES GERAIS

1.1 Controle de Revisão

Data	Rev.	Autores/ Revisores	Alterações da Revisão
12/12/2015	1.0	Gustavo ten Caten	Criação do documento
19/01/2016	1.1	Dion	Revisão do documento
20/01/2017	1.2	Vecchi	Revisão do documento

2 APRESENTAÇÃO

2.1 Objetivo

Este documento descreve as modalidades de atendimento do Suporte Técnico DATACOM bem como seus processos, estrutura de atendimento e acordos de níveis de serviço.

2.2 Modalidades de Atendimento

A DATACOM oferece a todos seus clientes atendimento de suporte técnico remoto gratuito, em horário comercial, para os equipamentos e soluções DATACOM.

Para clientes com necessidade de acordo de nível de serviço (SLA) e atendimento com disponibilidade em regime 24x7, oferecemos a nossos clientes as seguintes modalidades de contratação do serviço de suporte técnico:

- Modalidade Silver: atendimento em regime 8x5 com garantia de tempo de atendimento
- Modalidade Gold: atendimento em regime 24x7 e com garantia de tempo de atendimento

2.3 Estrutura e Fluxo de Atendimento

2.3.1 Estrutura de Atendimento

A DATACOM possui Central de Atendimento de Suporte localizada em nossa matriz na cidade de Eldorado do Sul/RS, com a seguinte estrutura de atendimento:

- Suporte à Equipamentos: equipe de atendimento de primeiro e segundo nível para todas nossas linhas de equipamentos;
- Suporte Gerência: equipe de atendimento de primeiro e segundo nível para nossa plataforma de gerência de redes DmView
- Suporte Especializado Switches Ethernet: equipe de escalonamento técnico de chamados para nossa linha de switches ethernet

2.4 Fluxo de Atendimento

O Suporte de primeiro e segundo nível é realizado pelas equipes de Suporte à Equipamentos e Suporte Gerência de acordo com a necessidade de atendimento.

Exclusivamente para chamados de nossa linha de Switches Ethernet, caso seja necessário o escalonamento técnico de chamados, o mesmo é redirecionado para a equipe especializada de Suporte Switches Ethernet. Usualmente este escalonamento é realizado com base nos seguintes critérios:

- Chamados abertos nas severidades Majoritária e Crítica;
- Análise de falhas que requerem montagem de cenários complexos para sua reprodução, conhecimento de tecnologia específica ou equipamentos de teste de uso restrito;
- Ocorrências cuja solução requer correção de bug ou desenvolvimento de nova funcionalidade.

Em última instância, caso as equipes de Suporte Técnico não consigam resolver um chamado ou a solução requer correção de bug ou desenvolvimento de nova funcionalidade, é realizado o escalonamento para nosso setor de Pesquisa & Desenvolvimento através de processos internos.

3 ACIONAMENTO DO SUPORTE

3.1 Horário de Atendimento

Nosso horário comercial de atendimento é de segunda à sexta-feira, das 8:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:30 considerando-se o fuso horário de Brasília e com exceção de feriados.

Para clientes com contrato de suporte técnico na modalidade Gold, nosso atendimento está disponível 24h ao dia durante todos os dias do ano.

3.2 Escopo de Atendimento

Nossa Central de Atendimento presta suporte para todos os produtos e soluções DATACOM adquiridos diretamente de nossa empresa.

Para equipamentos adquiridos através de canais de distribuição ou integradores, a responsabilidade pelo atendimento de suporte pós-venda será comunicada no momento da venda.

Para equipamentos fornecidos como parte de um serviço, o atendimento de suporte será realizado pela empresa prestadora do serviço.

3.3 Formas de Acionamento

Para atendimento de suporte técnico, solicitamos abrir chamado através das opções abaixo:

- Abertura de chamado em nossa ferramenta web DmSupport através do link <https://supportcenter.datacom.ind.br>
- Telefone: (51) 3933.3122 (atendimento em horário comercial)
- Email: suporte@datacom.ind.br

Para abertura de chamado em nossa ferramenta web é necessário obter usuário no DmSupport. Usuários não cadastrados devem entrar em contato

por e-mail ou telefone para solicitar o seu *login* de acesso.

Para clientes com contrato de suporte técnico na modalidade Gold, os números telefônicos para acionamento 24x7 e escalonamento são fornecidos no momento da contratação.

IMPORTANTE: Fora de nosso horário comercial, para atendimento imediato, é necessário que o acionamento seja realizado pelo telefone.

3.4 Gestão e acompanhamento de chamados

3.4.1 Ferramenta Web

Para acompanhamento dos chamados abertos em nossa Central de Atendimento, a DATACOM disponibiliza a todos seus clientes ferramenta web com as seguintes facilidades:

- Histórico de chamados com detalhamento de todas as ações aplicadas para correção da falha, bem como eventuais ações preventivas que a DATACOM julgar aplicáveis para que não ocorram reincidências.
- Acesso à documentação técnica DATACOM (em desenvolvimento)
- Hyperlinks para download de softwares e firmwares (em desenvolvimento)

3.4.2 Relatórios e Reuniões de Acompanhamento

Para os clientes com contrato de suporte técnico nas modalidades Silver e Gold, a DATACOM poderá enviar relatórios mensais sobre o andamento de todos os chamados pertinentes a este contrato. Adicionalmente, mediante acordo entre as partes, poderão ser realizadas reuniões mensais remotas, através de áudio conferência, para revisão dos chamados abertos no período.

3.5 Escalonamento Gerencial

Para escalonamento de atendimento de chamados, utilizar a seguinte linha de escalonamento:

- **Primeiro Nível – Coordenadores de Suporte**
 - Chamados de nossa plataforma de gerência DmView
 - Francisco **Doring**
 - Contato: +55 (51) 3933.3123 ou doring@datacom.ind.br
 - Chamados de Switches Ethernet
 - **Dion** Camargo
 - Contato: (51) 3933.3162 ou dion@datacom.ind.br
 - Chamados para demais equipamentos
 - **Marcelo Pinheiro**
 - Contato: (51) 3933.3147 ou marcelo.pinheiro@datacom.ind.br

- **Segundo Nível – Gerente de Engenharia & Suporte**
 - Gustavo **Vecchi**
 - Contato: (51) 3933.3195 ou vecchi@datacom.ind.br

4 NÍVEIS DE SERVIÇO

4.1 Definição de Severidade

Os seguintes níveis de severidade serão considerados no momento da abertura do chamado:

Crítico	Majoritário	Minoritário	Informativo
Indisponibilidade total ou de parte significativa da capacidade de tráfego da rede e/ou indisponibilidade total de serviço de missão crítica.	Indisponibilidade total de equipamento de grande e médio porte e/ou plataforma de gerência DmView.	Indisponibilidade parcial de equipamento de grande e médio porte ou plataforma de gerência, indisponibilidade de equipamento de pequeno porte ou falha operacional da rede	Solicitação de documentação e consultas técnicas em geral

4.2 Tempos de Atendimento e Solução

Clientes com contrato de suporte técnico nas modalidades Silver e Gold possuem garantia de Tempo de Atendimento e Solução conforme tabela abaixo:

Severidade do Chamado	Item	SLA	
		Silver	Gold
Informativo	Disponibilidade	8x5	8x5
	Início Atendimento	16h úteis	16h úteis
	Solução/Neutralização ¹	32h úteis	32h úteis
Minoritário	Disponibilidade	8x5	24x7
	Início Atendimento	8h úteis	8h
	Solução/Neutralização ¹	24h úteis	24h
Majoritário	Disponibilidade	8x5	24x7
	Início Atendimento	4h úteis	4h
	Solução/Neutralização ¹	16h úteis	16h
Crítico	Disponibilidade	8x5	24x7
	Início Atendimento	2h úteis	2h
	Solução/Neutralização ¹	8h úteis	8h
% Mínimo de Atendimento de SLA ²		95%	95%

(1) Tempo para solução do chamado ou disponibilização de solução de contorno que neutralize o impacto ao cliente. A solução final pode depender de disponibilização de novo hardware ou firmware com prazo a ser definido entre a DATACOM e o cliente

(2) Para garantia dos tempos de solução/neutralização é necessário que o cliente disponibilize acesso remoto à rede e, no caso da necessidade de substituição de hardware, forneça o sobressalente necessário.

IMPORTANTE: Para clientes sem contrato de suporte técnico a DATACOM não se compromete com tempos de atendimento e solução

5 CATÁLOGO DE SERVIÇOS

5.1 Serviços disponibilizados através de nossa Central de Atendimento

- Acesso à documentação técnica DATACOM
- Disponibilização de novas versões de FW e de DmView
- Consulta técnicas sobre funcionalidades, configuração e operação de equipamentos e soluções DATACOM
- Análise e solução de falhas de configuração e/ou ativação de equipamentos e soluções DATACOM
- Análise e solução de falhas de operação e funcionamento de equipamentos e soluções DATACOM

5.2 Serviços que não fazem parte do escopo de atendimento

- Análise, isolamento e correção de falhas de rede
- Planejamento, realização e acompanhamento de atividades de operação de rede, alterações de topologia e migrações de serviço
- Realização e acompanhamento de atualização de firmware de equipamentos ou atualização de DmView
- Administração e manutenção do Dmview e sua infraestrutura computacional (hardware, sistema operacional, banco de dados, etc)
- Criação de documentos e procedimentos operacionais específicos e customizados
- Arquitetura e desenho de redes, projetos lógicos, definições de topologia e criação de scripts de configuração de equipamentos
- Configurações e validações de forma “massiva” na rede

6 RECOMENDAÇÕES E REQUISITOS

6.1 Acesso remoto

Para possibilitar a análise e solução de falhas de uma forma eficiente, é de grande importância a possibilidade de acesso remoto de nosso analista de suporte à plataforma de gerência e ao equipamento em falha.

Nossa Central de Atendimento utiliza as seguintes soluções para acesso remoto às redes de clientes:

- Conexão VPN dedicada *site-to-site*
- Conexão VPN através de soluções *Client to Server* de mercado como OpenVPN, *FortiClient Endpoint Protection*, *VPN Cisco Client*, *Nortel VPN Client* e *Secoway VPN Client*
- Conexão remota utilizando *TeamViewer*

Consulte-nos para detalhamentos das soluções de conexão remota disponíveis e avaliação de soluções alternativas.

6.2 Informações sobre a rede

Do mesmo modo que o acesso remoto, o acesso a informação e documentação adequada é de fundamental importância para a análise e solução de falhas. Deste modo solicitamos que o cliente tenha à disposição as seguintes informações no momento do acionamento:

- Informações de login/senha dos equipamentos da rede e plataforma de gerência DmView
- Topologia física da rede ou segmento de rede em falha
- Configurações e topologia lógica de rede
- Serviços oferecidos pela rede

6.3 Disponibilização de Sobressalentes

O serviço de Suporte Técnico não inclui o fornecimento de sobressalentes, é de responsabilidade do cliente a disponibilização de sobressalentes para substituição de *hardware* defeituoso.

O tempo para disponibilização de sobressalente não está incluso nos compromissos de tempo de atendimento e solução definidos no item 4.2.

7 CONDIÇÕES GERAIS

A DATACOM não se responsabiliza por quaisquer perdas e danos indiretos, de qualquer natureza, inclusive lucros cessantes deles decorrentes, multas e reclamações de terceiros eventualmente causadas por falhas de equipamentos ou de operação de rede de seus clientes.

No caso de contratos específicos de Suporte Técnico firmados entre a DATACOM e seus clientes, com cláusulas divergentes das informações constantes neste documento, prevalecem das definições realizadas em contrato.

8 SERVIÇOS ADICIONAIS

8.1 Atividades *On-site*

Nosso atendimento de suporte técnico é realizado exclusivamente de forma remota. Caso seja de interesse, oferecemos o serviço de atendimento *on-site* mediante proposta comercial.

8.2 Atendimento Avulso de Suporte Técnico

Para execução de atividades de suporte técnico fora do horário contratado ou que não façam parte de nosso Catálogo de Serviço do suporte, a DATACOM oferece a modalidade de contratação de atendimento avulso de suporte técnico. Este atendimento necessita de contratação prévia, para maiores informações, favor entrar em contato com nosso setor comercial.