

**DATA COM**

# **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

**Suporte Técnico DATA COM**

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INFORMAÇÕES GERAIS.....</b>	<b>1</b>
1.1	Controle de Revisão.....	1
<b>2</b>	<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>2</b>
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
<b>3</b>	<b>ACIONAMENTO DO SUPORTE .....</b>	<b>4</b>
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
<b>4</b>	<b>NÍVEIS DE SERVIÇO .....</b>	<b>7</b>
4.1	Definição de Severidade.....	7
4.2	Tempos de Atendimento e Solução.....	8
<b>5</b>	<b>CATÁLOGO DE SERVIÇOS .....</b>	<b>9</b>
5.1	Serviços disponibilizados através de nossa Central de Atendimento .....	9
5.2	Serviços que não fazem parte do escopo de atendimento.....	9
<b>6</b>	<b>RECOMENDAÇÕES E REQUISITOS.....</b>	<b>10</b>
6.1	Acesso remoto.....	10
6.2	Informações sobre a rede.....	10
6.3	Disponibilização de Sobressalentes .....	11
<b>7</b>	<b>CONDIÇÕES GERAIS.....</b>	<b>12</b>
<b>8</b>	<b>SERVIÇOS ADICIONAIS.....</b>	<b>13</b>
8.1	Atividades <i>On-site</i> .....	13
8.2	Atendimento Avulso de Suporte Técnico .....	13

# 1 INFORMAÇÕES GERAIS

## 1.1 Controle de Revisão

<b>Data</b>	<b>Rev.</b>	<b>Autores/ Revisores</b>	<b>Alterações da Revisão</b>
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
07/05/2020	1.3	Ramon	Revisão do documento
21/10/2021	1.3	Dion	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 Standard: 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 realizados 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](mailto: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 Standard 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 realizados 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:

- **Coordenador de Suporte**
  - Chamados de Switches Ethernet, Plataforma DmView e demais equipamentos
    - **Dion Camargo**
    - Contato: (51) 3933.3162 ou [dion@datacom.ind.br](mailto:dion@datacom.ind.br)
  
- **Gerente de Engenharia & Suporte**
  - Gustavo **Vecchi**
  - Contato: (51) 3933.3195 ou [vecchi@datacom.ind.br](mailto: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:

<b>Crítico</b>	<b>Majoritário</b>	<b>Minoritário</b>	<b>Informativo</b>
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 Standard e Gold possuem garantia de Tempo de Atendimento e Solução conforme tabela abaixo:

Severidade do Chamado	Item	SLA	
		Standard <sup>3</sup>	Gold
Informativo	Disponibilidade	8x5	8x5
	Início Atendimento	16h úteis	8h úteis
	Solução/Neutralização <sup>1</sup>	24h úteis	16h úteis
Minoritário	Disponibilidade	8x5	24x7
	Início Atendimento	8h úteis	8h úteis
	Solução/Neutralização <sup>1</sup>	24h úteis	16h úteis
Majoritário	Disponibilidade	8x5	24x7
	Início Atendimento	4h úteis	4h úteis
	Solução/Neutralização <sup>1</sup>	16h úteis	8h úteis
Crítico	Disponibilidade	8x5	24x7
	Início Atendimento	2h úteis	2h úteis
	Solução/Neutralização <sup>1</sup>	8h úteis	4h úteis
% Mínimo de Atendimento de SLA <sup>2</sup>		85%	92%

- (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.
- (3) O horário de atendimento do suporte é de segunda-feira à sexta-feira das 8:00 às 17:30. Sábados, domingos e feriados não há atendimento, exceto para os clientes Gold, ou seja, cliente com contrato de Suporte 24x7

**IMPORTANTE:** Para clientes sem contrato de suporte técnico a DATACOM não se compromete com tempos de atendimento e solução, os tempos informados na coluna Standard são tempos desejados.

## **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.