
TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO PARA EQUIPOS FURUKAWA

Presentación:

Estos Términos y Condiciones (T&C) se aplican a los Servicios de Soporte Técnico prestados por **Furukawa Electric LatAm S.A.**, persona jurídica de derecho privado, debidamente inscrito en el Registro Nacional de Personas Jurídicas del Ministerio de Finanzas con el número 51.775.690/0001-91, con domicilio social (sede) en la calle Hasdrubal Bellegard, n° 820, Ciudad Industrial de Curitiba, en Curitiba, Paraná, Brasil, así como sus filiales y subsidiarias y describe los derechos y obligaciones del cliente y de Furukawa para el pleno cumplimiento de los servicios. El T&C cubre las líneas de equipos y software comercializados por Furukawa Electric LatAm S.A y sus canales de distribución.

Este T&C se aplica a los siguientes países: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Cuba, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana y Uruguay.

Definiciones:

T&C: Términos y Condiciones aplicables a los servicios de soporte técnico que se describe en el presente documento.

FURUKAWA: FURUKAWA ELECTRIC LATAM S.A., sus filiales o sucursales.

Productos Furukawa: Productos vendidos por **FURUKAWA**, directamente o a través de sus canales de distribución.

SSC: Support & Service Center, Centro de Soporte y Servicios – estructura compuesta por profesionales, medios y equipos para la atención al cliente Furukawa.

Portal de Soporte Furukawa: ubicado en la dirección <https://www.furukawalatam.com/es/soporte-tecnico> hace parte del **SSC** y permite la apertura de los tickets de soporte, consulta a las preguntas frecuentes (FAQ), notas técnicas, manuales y actualizaciones de firmware. Su disponibilidad es preponderantemente 24x7x365 excepto los períodos de inactividades, programadas o excepcionales para el mantenimiento o debido a problemas técnicos;

Tipos de Soporte Técnico: tipos de servicios de soporte técnico suministrados o vendidos por **FURUKAWA** para sus líneas de productos.

Solicitante del Soporte: profesional responsable directamente de la apertura del ticket y de facilitar el servicio de soporte, contratado directamente por el cliente final o designado por servicios. Es el contacto para el profesional del soporte del SSC;

Ticket: Solicitud de soporte con un único número asociado y un problema reportado por el Solicitante del Soporte. El número se genera automáticamente por el sistema de control de tickets y se debe utilizar como referencia siempre que hubiera interacción del cliente con el SSC. El ticket contendrá la historia del servicio incluyendo comunicaciones hechas, documentos enviados y otros. Los tickets sólo serán aceptados y considerados cuando se realicen a través de los medios y condiciones que se describen a continuación.;

SLA: Service Level Agreement o Acuerdo de Nivel de Servicio fijado por **FURUKAWA**;

NT: Nota Técnica – documento técnico para detalles del problema o características específicas;

Start-up: Primera activación de un equipo o sistema de Furukawa, independiente del resto de la red;

Firmware: Un conjunto de instrucciones de operación programadas directamente en el hardware de un equipo electrónico.

Firewall: Dispositivo de seguridad de red que supervisa el tráfico de red entrante y saliente y decide permitir o bloquear tráfico específico de acuerdo con un conjunto definido de reglas de seguridad;

VoIP: Voice over Internet Protocol es una tecnología que permite la transmisión de voz sobre IP.

Número de Serie: Número alfanumérico único asignado para identificación del equipo.

Trial: evaluación, prueba;

Try-and-buy: modalidad de venta donde el cliente prueba el equipo o el Sistema durante un tiempo y elige comprarlo al final, si cumple con sus necesidades. Requiere contrato único y específico para cada cliente y propuesta;

On-site: servicio y actuación en el lugar donde el equipo/sistema está instalado. Modalidad de servicio adicional no cubierto por el T&C del soporte;

DoS: Ataque de denegación de servicio, es un ataque a un sistema de computadoras o red que causa que un servicio o recurso sea inaccesible a los usuarios legítimos. Normalmente provoca la pérdida de la conectividad con la red por el consumo del ancho de banda de la red de la víctima o sobrecarga de los recursos computacionales del sistema atacado.

Release: versión o edición de software / firmware.

EOL (End of Life) – EOL: se ocupa del final de la vida útil de un producto determinado, ya sea hardware, servicio o software.

EOFS (End of Full Support) – EOFS: es la fecha final para soporte con corrección de problemas a través del lanzamiento de un nuevo software, pero hasta el EOSS el cliente continúa contando con soporte para dudas y ayuda para resolver cualquier problema.

EOSS (End of Service & Support) – EOSS: es la fecha de finalización del ciclo de soporte del producto, sin embargo, la documentación seguirá estando disponible en el sitio web de Furukawa.

Modalidades de Soporte Técnico y servicios incluidos:

- *Standard 8x5*
 - Aplicable a todas las líneas productos de equipos y software con ciclo de soporte vigente;
 - Soporte remoto por teléfono, software de acceso remoto o plataforma de reuniones en línea;
 - Duración: limitada al ciclo de vida del producto;
 - Régimen de Asistencia del SSC: Horario Comercial (de las 8:00h a las 17:00h) de lunes a viernes, excepto feriados nacionales;
 - El acceso al Portal de Soporte Furukawa;
 - El cliente está limitado a 5 tickets de soporte por mes;
 - SLA (según el **ANEXO I**)

- *Premium 24x7*
 - Aplicable exclusivamente a equipos de solución GPON y Software de Gestión y Monitoreo con ciclo de soporte vigente;
 - Adquisición realizada a través de un contrato o propuesta comercial;
 - Soporte remoto por teléfono, software de acceso remoto o plataforma de reuniones en línea;
 - Duración: La duración se informa al momento de la activación del servicio;
 - El cliente posee un límite de 20 *tickets* de soporte por mes distribuidos de la siguiente manera:
 - 15 tickets en horario comercial (de las 8h00 a 17h00 horario local) de lunes a viernes, excepto feriados nacionales;

- 5 tickets en el resto de las horas (complemento 24x7), en este caso, el servicio es aplicable solo para soporte de problemas de equipos y software de Furukawa clasificados como críticos o mayoritarios (según ANEXO II), no estando cubierto el soporte para cuestiones de configuración, migración o gestión de equipos;
- Tickets que excedan el límite demandarán aprobación por parte del cliente para cobranza posterior de acuerdo con el contrato;
- SLA (según el **ANEXO II**)

Los Niveles de Servicio:

Todos los tickets se inician en N1 y de acuerdo con el SLA son escalonados para N2 y N3 de forma que cumplan los tiempos requeridos.

N1	Soporte para dudas y configuraciones, verificación de elementos de la instalación, acceso remoto al sistema del cliente para la verificación y actualización de la configuración, perfiles y otros. Orientación para buscar la documentación;
N2	Evaluación de las intervenciones de otros sistemas y equipos en el funcionamiento de los equipos Furukawa, búsqueda de anomalías en los protocolos y paquetes de transmisión, simulaciones de laboratorio para búsqueda de solución alternativa o confirmación de errores, localización de problemas en firmwares y <i>bugs</i> , informes y solicitud de la corrección al equipo de desarrollo.
N3	Evaluación de fallas en el firmware y hardware, desarrollo de un nuevo firmware correctivo o alternativo, nueva prueba de firmware.

Requisitos para TODOS los tipos de Soporte:

1. El Solicitante del Soporte debe poseer la capacidad técnica, el entrenamiento adecuado ofrecido por Furukawa para la plataforma a ser soportada y conocimiento de la red y de los equipos que serán sometidos al soporte técnico. Personas inhabilitadas o sin el conocimiento necesario podrían impedir la solución del problema y del mejor desarrollo de los servicios de soporte;
2. El Solicitante del Soporte debe tener en las manos las facturas, contratos, conocimiento del número de serie del equipo y otros documentos que prueben la posesión de los productos, la validez de la garantía, soporte y servicios que han sido comprados y/o contratados;
3. El Solicitante del Soporte debe proporcionar medios de acceso remoto a la máquina por medio de internet a través de softwares de acceso remoto o reunión on-line, como también autorizaciones, facilidades de acceso y desbloqueo de sistemas de protección y Firewall que pueden perjudicar el perfecto acceso del profesional del SSC;
4. El equipo debe estar en uso de acuerdo con las condiciones ambientales, eléctricas y otras exigidas en su documentación técnica y por las buenas prácticas de instalación. La topología y la integración con otros servicios también deben estar de acuerdo con la homologación y proyecto originales;
 - a. El uso de equipos Furukawa con sistemas no homologados (VoIP, Video, etc.) podrá depender de las evaluaciones del departamento de desarrollo y no tendrán garantía de compatibilidad ni tiempo de solución;
5. El Solicitante del Soporte debe proporcionar informaciones sobre la topología, la conectividad, los servicios en uso, así como cualquier hecho que pueda estar asociado con el problema en su red/equipo;
6. El Solicitante del Soporte debe mantener las políticas de control de acceso basado en contraseñas, Firewall, buenas prácticas y otros, para evitar el acceso a los equipos por agentes maliciosos o no autorizados y ser responsable de los mismos o de los daños resultantes de su pérdida o posible invasión por parte de un Hacker;
 - a. Furukawa se exime de responsabilidad en caso de acciones ofensivas provenientes de Internet tales como DoS y sus variantes, desactivación de firewall y otras que imposibiliten el funcionamiento de los equipos Furukawa. Pudiendo, a libre criterio

- de FURUKAWA, si hay una solicitud del cliente, poner a disposición un profesional de SSC para brindar apoyo en la restauración de la red, en lo que respecta a los equipos de Furukawa, por un cobro adicional;
- b. La extensión de tiempo y el volumen de los ataques por Internet son impredecibles y por lo tanto el SLA no se aplica en estas ocasiones.
7. Furukawa sólo proporcionará los servicios si es confirmado el cumplimiento de todos los requisitos anteriormente establecidos por el solicitante.

Los requisitos para el tipo de Soporte Premium 24x7:

1. Todos los requisitos presentados en el ítem anterior;
2. Contrato válido para servicio Premium 24x7;

Condiciones para la prestación de Soporte Técnico:

1. El Soporte Técnico se ofrece de acuerdo con la modalidad contratada según las definiciones de este procedimiento y otros documentos relevantes; los profesionales del SSC no podrán ofrecer al solicitante de Soporte más servicios de lo esperado en su contrato;
2. El Soporte Técnico se limita a los problemas relacionados con los productos y sistemas de Furukawa. Una vez evidenciado por FURUKAWA que el problema de mal funcionamiento se debe a otro equipo conectado, mal uso, instalación inadecuada, falta de cumplimiento de las recomendaciones técnicas o aplicaciones y servicios que no son de productos y sistemas de Furukawa, el servicio debe ser cerrado;
 - a. Todo accionamiento del Soporte Técnico, aunque sea por un problema relacionado con los productos y sistemas Furukawa, será computado y se restará de la cantidad máxima de tickets de acuerdo con el tipo de soporte contratado;
 - b. El Soporte Técnico Furukawa no ejecutará las funciones de operación de red del cliente, como el cambio de perfiles, la adición de suscriptores y otras que no estén relacionados con problemas de equipos o sistemas de Furukawa. Estas operaciones de red deberán ser realizadas por profesionales del cliente final o un subcontratado por él. Tickets de esta naturaleza serán cerrados por Furukawa;
3. Cada tema deberá ser tratado en un ticket exclusivo. Si se observa o plantea otro problema diferente durante la resolución del ticket, se debe abrir y tratar de forma independiente mediante otro ticket.
4. Los problemas resultantes de fallas de especificación y proyecto, incompatibilidad con topologías, sistemas y servicios que no cumplen con las especificaciones técnicas, con homologaciones o con recomendaciones, no podrán ser atendidas por el SSC. Furukawa hará su mejor esfuerzo enviando las solicitudes de cambio, compatibilidad y otros, para las áreas de aplicación, productos y desarrollo sin compromiso con el servicio y el SLA (cuando aplicable);
5. El Soporte Técnico no hará ningún cambio, configuración o cualquier acción en los equipos de otros fabricantes. Cuando sea necesaria la evaluación de la integración, compatibilidad y configuraciones de conectividad entre equipos Furukawa y de otro fabricante, será necesaria una cooperación local o remota de un profesional certificado para la acción conjunta con el profesional SSC Furukawa, que puede facturar por separado dicha verificación;
6. No se incluye en el Servicio de Soporte Técnico asistencia en el lugar de instalación del equipo (*on-site*). Servicios locales se pueden comprar por separado para los proyectos o instalaciones específicas;
7. El Soporte Técnico no podrá ser proporcionado para equipos dañados, cambiados, modificados o adaptados total o parcialmente;
8. El Soporte Técnico no podrá ser proporcionado para problemas por accidente, transporte inadecuado, mal uso, alteración, modificación o intento de mejorar el producto, entorno de la instalación inapropiada, el uso de suministros o materiales que no cumplen con las especificaciones, el uso del producto para propósitos diferentes de los específicos para los

- que fue diseñado, o cualquier problema causado por la negligencia, abuso o mal uso del usuario final;
9. El Soporte Técnico no podrá ser proporcionado para dispositivos de terceros (hardware, software, infraestructura de cableado) o problemas asociados con tales elementos, así como aquellos que se pueden instalar físicamente como SFPs y otros.
 10. Al contratar el Soporte Premium 24x7, se le enviará al cliente por correo electrónico el código de contrato, que le servirá para contactar vía aplicación de llamada gratis. También se le enviará una copia del contrato y el enlace a la última versión de este documento;
 11. Los clientes que están participando en programas de Furukawa de desarrollo de nuevos productos, pruebas, *trials*, homologaciones, PoC (pruebas de concepto), *try-and-buy*, prototipos y similares estarán sujetos a los términos y condiciones específicos para su caso, no siendo aplicable el presente documento;
 12. En caso de necesidad de sustitución del equipo, el Soporte Técnico indicará el procedimiento y la responsabilidad de ejecución será del cliente, a no ser que éste compre por separado un servicio *on-site* (véase el punto 6).
 13. Las modalidades de soporte Standard 8x5 y Premium 24x7 no prevén la gestión de piezas de repuesto.
 14. Equipos y sistemas que se encuentran en proceso de instalación, inicio de operación, puesta en marcha, ampliación, adición de servicios y otros fuera del funcionamiento normal no podrán ser sometidos al SLA debido a la imprevisibilidad de los factores externos inherentes en estas ocasiones.
 15. Furukawa sólo prestará los servicios el solicitante comprueba el cumplimiento de todos los requisitos establecidos anteriormente.

Condiciones para el cierre del ticket

1. El ticket se cierra después de recibir la autorización por escrito del solicitante. Si Furukawa no recibe esta confirmación dentro de los 30 días posteriores a la solicitud a través del sistema de gestión de tickets por parte del equipo SSC, el ticket se cerrará automáticamente.
2. Si durante la atención del caso el cliente permanece más de 30 días sin interacción con el ticket, éste se cerrará automáticamente.
3. Después de cerrar un ticket, no es posible reabrirlo. En caso de requerirse será necesario abrir una nueva solicitud por parte del cliente.

Equipos con el ciclo de vida finalizado

1. Furukawa pone a disposición en su sitio web (<https://marketing.furukawalatam.com/eol/es/>) la política de Ciclo de Vida de sus equipos y software. Se adjunta a la política una lista de productos descontinuados y la duración de los marcos de soporte.
 - a. EOFS: indica hasta cuándo el cliente tendrá acceso a las correcciones de fallas identificadas en campo a través de una nueva versión de SW. Las mejoras y nuevas implementaciones no se realizan después del anuncio de fin de vida del producto.
 - b. EOSS: indica la fecha en que finaliza el soporte para el producto. A partir de esta fecha, el soporte para este producto ya no estará disponible y los términos y condiciones presentados en este documento ya no se aplicarán.
 - c. Entre el final de EOFS y el final de EOSS, ya no se lanzarán versiones aplicables al producto en cuestión.

Jurisdicción y ley aplicable

1. Para resolver cualquier desacuerdo que surja de estos Términos y Condiciones de Soporte Técnico, las partes eligen el Foro de Curitiba, en el Estado de Paraná, Brasil y la Legislación brasileña para gobernarlo.

ANEXO I: SLA (SERVICE-LEVEL AGREEMENT) O ANS (ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO) PARA EL SOPORTE STANDARD 8X5:

SLA	Respuesta	Restauración	Solución
Crítico	8h hábiles	16h hábiles	Lanzamiento de emergencia de firmware o próximo lanzamiento planeado de firmware.
Mayoritario	12h hábiles	24h hábiles	Próximo lanzamiento planeado de firmware.
Minoritario	16h hábiles	32h hábiles	Lanzamiento planeado de firmware.
Informativo	24h hábiles	-	-

NOTA: El lanzamiento de nuevo firmware solo ocurrirá para productos con su ciclo de vida aún activo o que ya hayan anunciado su EOL, pero el período de soporte completo (EOFS) aún está vigente, durante el cual no se implementan mejoras y nuevas funcionalidades, pero se realizarán correcciones.

Gravedad del ticket		Acción	
Crítico	Indisponibilidad, paralización total o parcial de la red y/o equipos para aplicaciones de alta prioridad, gran impacto en los servicios. Se requiere una acción correctiva inmediata.	Respuesta	Tiempo debido a la notificación del problema al SSC de Furukawa y el primer diagnóstico, determinación de la gravedad y envío al personal apropiado para la solución.
Mayoritario	Indisponibilidad parcial o intermitencia de la red y/o equipos para aplicaciones importantes, impacto en los servicios. Generalmente tiene una solución de contorno.	Restauración	Tiempo hasta la restauración del servicio por solución alternativa o temporal.
Minoritario	Intermitencia de la red y/o equipos en aplicaciones de baja prioridad, bajo impacto en los servicios. Son generalmente tolerables durante el uso de los servicios.	Solución	El tiempo de resolución permanente y el cierre del caso.
Informativo	Los pedidos de documentos, referencias e informaciones diversas, sin impacto en los servicios.		

1. El objetivo del cumplimiento de los tiempos de SLA es 90%.
2. La clasificación de gravedad del ticket será asignada por el soporte de Furukawa después de la descripción de la situación por parte del cliente.

ANEXO II: SLA (SERVICE-LEVEL AGREEMENT) O ANS (ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO) PARA EL SOPORTE PREMIUM 24X7:

SLA	Respuesta	Restauración	Solución
Crítico	1h30	8h	Lanzamiento de emergencia de firmware o próximo lanzamiento planeado de firmware.
Mayoritario	6h	16h	Próximo lanzamiento planeado de firmware.
Minoritario	9h	24h hábiles	Lanzamiento planeado de firmware.
Informativo	12h	-	-

NOTA: El lanzamiento de nuevo firmware solo ocurrirá para productos con su ciclo de vida aún activo o que ya hayan anunciado su EOL, pero el período de soporte completo (EOFS) aún está vigente, durante el cual no se implementan mejoras y nuevas funcionalidades, pero se realizarán correcciones.

Gravedad del ticket		Acción	
Crítico	Indisponibilidad, paralización total o parcial de la red y/o equipos para aplicaciones de alta prioridad, gran impacto en los servicios. Se requiere una acción correctiva inmediata.	Respuesta	Tiempo debido a la notificación del problema al SSC de Furukawa y el primer diagnóstico, determinación de la gravedad y envío al personal apropiado para la solución.
Mayoritario	Indisponibilidad parcial o intermitencia de la red y/o equipos para aplicaciones importantes, impacto en los servicios. Generalmente tiene una solución de contorno.	Restauo	Tiempo hasta la restauración del servicio por solución alternativa o temporal.
Minoritario	Intermitencia de la red y/o equipos en aplicaciones de baja prioridad, bajo impacto en los servicios. Son generalmente tolerables durante el uso de los servicios.	Solución	El tiempo de resolución permanente y el cierre del caso.
Informativo	Los pedidos de documentos, referencias e informaciones diversas, sin impacto en los servicios.		

1. El objetivo del cumplimiento de los tiempos de SLA es 90%.
2. La clasificación de gravedad del ticket será asignada por el soporte de Furukawa después de la descripción de la situación por parte del cliente.

ANEXO III: MEDIOS DE CONTACTO CON EL SOPORTE TÉCNICO - SSC

Sitio Web: www.furukawatam.com