



Sua operadora definitiva.

RIO DE JANEIRO

Rua Sete de Setembro, 43 / 3º andar . Centro . CEP 20050-003 . 21 2004 3400

SÃO PAULO

Rua Vergueiro, 1855 Conj.93 Edifício Condomínio Vergueiro . Paraíso . CEP 04101-000 . 11 3400 3400

faleconosco@trinn.com.br | www.trinn.com.br

TERMO DE ADESÃO (ANEXO II - Exclusivo para o produto MegaTrinn Dedicado)

DETECÇÃO DE FALHAS:

A coleta de informações estatísticas sobre os dispositivos de rede e links gerenciados varia de acordo com as características e com a implementação do agente SNMP instalado em cada dispositivo. Desta forma, as informações estatísticas apresentadas em relatórios podem apresentar variações para um mesmo tipo de dispositivo. Relatórios técnicos são fornecidos mediante solicitação, de maneira off-line. Os principais relatórios disponibilizados são:

- Acidentes ocorridos no período do mês anterior;
- Relatório Gerencial para demonstração do cumprimento dos níveis de serviço contratados – SLA;
- Relatório das manutenções programadas durante o período do mês anterior.

A **Trinn** verifica os dispositivos gerenciados em intervalos de tempo pré-determinado para a detecção de falhas ou perda de contato.

GERENCIAMENTO DE CASOS:

A **Trinn** acompanha a resolução de cada problema através do processo de Gerenciamento de Casos que controla o fluxo de informações entre todas as partes envolvidas na resolução de um problema. SLA (Service Level Agreements).

A **Trinn** está comprometida a cumprir integralmente os compromissos do SLA mediante o fornecimento da redundância e diversidade em cada aspecto da rede. Todo equipamento de roteamento e comutação do backbone está implementado com redundância para obter a maior disponibilidade possível. Circuitos com acesso fornecido pela **Trinn** contemplam 100% de banda garantida com SLA de 99,5 % de disponibilidade garantida, com tempo de resolução conforme Mean Time to Repair (MTTR).

TIPO DE CONEXÃO:

Solução:

- Severidade 1 – Serviço completamente indisponível | 04 Horas
- Severidade 2 – Serviço operando parcialmente | 12 Horas
- Severidade 3 – Serviço com Degradação de Qualidade | 24 Horas
- Severidade 4 – Problemas que não afetam rendimento do serviço | 96 Horas

CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO DE GERÊNCIA:

Diagnóstico de Falhas:

Quando um equipamento de rede apresentar alguma falha, a **Trinn** fornecerá, inicialmente, suporte técnico remoto para determinar a causa da falha. Caso necessário a **Trinn** enviará um técnico ao local para solucionar o problema. O suporte técnico remoto estará disponível dentro e fora do horário comercial, desde que os problemas reclamados estejam presentes na solução fornecida pela **Trinn**.

REGISTRO DE CHAMADOS:

Os chamados referentes à estrutura fornecida deverão ser abertos no Suporte, que pode ser acessado pelo código de acesso gratuito 103 34, ou de nº (21) 2004-3400 ou (11) 3400-3400 (não necessariamente gratuitos), que funciona 24 horas por dia, onde são armazenados todos os chamados recebidos. Os chamados somente serão considerados fechados mediante autorização da contratante.

MANUTENÇÃO PREVENTIVA:

A **Trinn** efetuará as manutenções preventivas recomendadas pelo fabricante dos equipamentos, mediante agendamento prévio junto ao contratante.

Procedimentos:

O procedimento de recuperação dos serviços de dados da **Trinn** começa imediatamente após a geração de um alarme em nossa rede de gerência ou após a abertura de chamado no Suporte:

Caso o problema não seja resolvido remotamente, a **Trinn** abrirá um chamado junto à operadora sub-contratada e/ ou deslocará um técnico ao local do problema. O técnico da **Trinn** precisa ter acesso aos equipamentos instalados no local, caso contrário o caso ficará em aberto até que o acesso aos equipamentos seja liberado. O tempo perdido neste ínterim não será contabilizado como tempo de indisponibilidade.

Caso seja diagnosticado um problema que não seja de responsabilidade da **Trinn** (como falta de energia elétrica, equipamentos desligados, descarga elétrica anômala, má utilização dos equipamentos) este caso será desconsiderado para o cálculo do SLA pré-acordado e será cobrada uma taxa de visita extra do cliente.

ATENDIMENTO E RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS:

Em caso de dúvidas ou problemas, a **Trinn** disponibiliza pronto atendimento pela equipe técnica do Suporte, que pode ser contatado pelo telefone gratuito 103 34, ou de nº (21) 2004-3400 ou (11) 3400-3400 (não necessariamente gratuitos), ou via e-mail, suporte@trinn.com.br.