

Telsinc Collaboration Services
Rua Do Paraíso, 148 - 15 andar
São Paulo - SP - Brasil
IP Phone: +55 11 4082-2000
Fax: +55 11 4082-2001
comercial@telsinc.com.br
www.telsinc.com.br

Contrato de Locação

O Serviço de Locação Telsinc oferece ao mercado toda a facilidade de aquisição de infraestrutura de comunicação de dados em parcelas mensais que podem variar de 24, 36 e 45 meses. Ainda soma todas as vantagens do leasing e dos serviços de manutenção de hardware para resultar em um único produto oferecido no formato de serviço para os seus clientes.

A composição do Contrato de Locação pode ser vista nos itens a seguir:

Leasing Operacional / FMV

- ✓ - Pagamento Mensal pelo uso dos equipamentos
- Despesa Operacional - OPEX
- Contratos Pré-fixados em R\$, CDI ou US\$
- 24 / 36 ou 45 meses
- Pagamentos mensais ou trimestrais
- Operação off-balance
- Possibilidade de tech refresh e upgrade dos equipamentos
- Pagamentos menores se comparado ao Leasing Financeiro
- Linha de crédito adicional

- ✓ - Três opções ao final do contrato:

- 1) Devolução dos equipamentos
- 2) Renovação do contrato
- 3) Compra dos equipamentos pelo Valor de Mercado

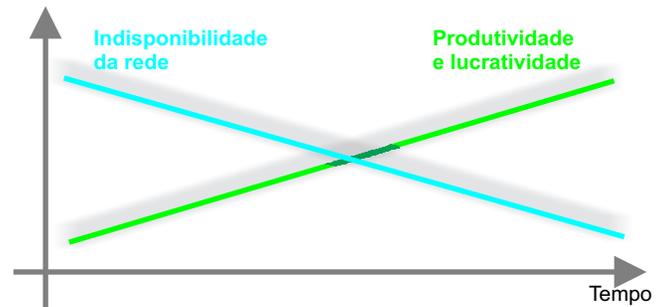
Fluxo Operacional

- ✓ - Abertura de um limite de crédito
- Assinatura de um contrato Master (Master Lease Agreement)
- Utilização do limite concedido de acordo com cronograma de aquisições através de TRAs
- Cotações diferenciadas e competitivas para cada tipo de equipamento: IPT, roteadores e outros

Contrato de Manutenção

Quanto vale o negócio de sua companhia? Quanto pode ser perdido se seus meios de comunicação estiverem fora de serviço? Quanto sua produção ou seus clientes são prejudicados se seus sistemas pararem de funcionar?

Oferecemos um Contrato de Manutenção diferenciado, pois através de nossa reconhecida estrutura técnica especializada, provemos soluções completas para manter sua empresa sempre online. Deste modo ficamos encarregados de manter sua rede sempre em operação, responsabilizando-nos pelo suporte técnico e disponibilidade dos ativos.



O Contrato de Manutenção é um conjunto composto por 4 (quatro) serviços altamente qualificados:

●●● Suporte Remoto

É o auxílio à distância oferecido ao cliente. Pode ser realizado através de acesso remoto à rede, via *Modem*, VPN ou qualquer outro meio disponibilizado. Este serviço permite a configuração rápida e simples dos equipamentos, oferecendo grande agilidade. O objetivo principal é prestarmos um serviço de suporte remoto que garanta a operacionalidade e a boa performance dos equipamentos envolvidos no contrato, bem como uma resposta rápida às solicitações emergenciais dos clientes.

●●● Suporte Programado

Este serviço visa efetuarmos a prestação de serviços de suporte técnico on-site, previamente agendado, para clientes que necessitam de novas customizações ou mudanças de configurações nos equipamentos contratados. Através de nossa equipe de engenheiros de campo altamente capacitados, é possível esclarecer dúvidas técnicas em relação a tecnologias e melhorias da configuração atual do ambiente, bem como usufruir dos recursos da equipe de design da Telsinc. Com isso, melhoramos a estrutura da rede de conectividade de nossos clientes, tendo em vista que estamos agindo pró-ativamente e diminuindo as possibilidades de parada da rede. Além disso, são discutidas e sugeridas melhorias na utilização dos recursos que os equipamentos em contrato oferecem.

●●● Suporte On-Site

O suporte On-Site ocorre quando há interrupção no funcionamento dos equipamentos e das aplicações essenciais da rede dos clientes. Neste caso, é aberto um chamado de suporte na Telsinc, através de nossa Central de Atendimento, e, desse modo, encaminhamos um engenheiro para resolver o problema ocorrido e deixar a estrutura em operação. Através de nosso Sistema de Gestão Integrada, a equipe de suporte é imediatamente notificada e monitorada para atender aos chamados de forma rápida e eficiente.

Existem 03 (três) níveis de atendimento durante a abertura de chamados, que são divididos levando-se em consideração a complexidade do problema apresentado pelos clientes e a urgência em sua resolução.

Nível 1

Engenheiros de campo preparados para prestar suporte qualificado na detecção dos problemas apresentados, e suas soluções, incluindo principalmente roteadores, switches e tecnologias de redes sem fio (tecnologias wireless). Como pré-requisitos desses profissionais, destacam-se certificações como CCNA (Cisco Certified Network Associates) e CCSA (CheckPoint Certified Security Administrator). Através do sistema de qualificação da Telsinc, esses profissionais passam por treinamentos internos periódicos de reciclagem e absorção de novas tecnologias.

Nível 2

Engenheiros especializados para suporte de tecnologias avançadas, como soluções de segurança de dados, Voz sobre IP (VoIP) e Telefonia IP, consultorias em melhorias contínuas nas instalações dos clientes etc. Dentre suas certificações, destacam-se CCNP (Cisco Certified Network Professional), especialidades Cisco, e CCSE (CheckPoint Certified Security Expert), além de reconhecidos títulos de outros fabricantes.

Nível 3

Consultores especializados para suporte nível CCIE (Cisco Certified Internetworking Expert) e CCSE. Possuem acesso ao suporte técnico dos fabricantes, como o TAC Cisco. Estes engenheiros são envolvidos em casos de soluções de alta complexidade e que abrangem um grau de dificuldade muito grande para solucionar os problemas. Além disso, são responsáveis por acompanhar o desenvolvimento das soluções em todos os níveis aqui mencionados.

●●● Spare-Part

Quando nos referimos ao Contrato de Manutenção com Spare Part, é necessário que haja disponibilização de equipamentos para reposição. Portanto, possuímos uma estrutura de equipamentos, que, ao longo dos 10 anos de experiência da Telsinc no mercado, vem sendo composta por produtos desde as linhas de switches Cisco Catalyst, passando pelos também renomeados roteadores Cisco, alcançando equipamentos utilizados em tecnologias avançadas tais como Wireless LAN, VoIP e Telefonia IP, e chegando, por fim, às soluções de segurança Cisco e CheckPoint.

Em caso de problemas de software, bugs registrados no CCO Cisco, serão disponibilizadas novas versões de software IOS para os equipamentos em contrato.

●●● Cobertura do Contrato de Manutenção

A Cobertura refere-se aos horários de atendimento dos chamados e divide-se em 02 (duas) modalidades:

Cobertura 7x24

Contempla o atendimento durante os 07 dias da semana, 24 horas por dia.

Cobertura 5x8

Possui cobertura no horário comercial, ou seja, 05 dias da semana (segunda-feira a sexta-feira), entre 09h e 18h.

●●● Tempo de Atendimento

O tempo de atendimento poderá variar de acordo com a necessidade de cada cliente. Diante de nossa experiência no mercado, definimos 03 (três) prazos de atendimento para os contratos:

Atendimento em 4 horas;

Atendimento em 8 horas;

Atendimento NBD (Next Business Day), ou seja, no próximo dia útil.