

Folheto

Planos de suporte VIAVI Care

Garanta que todos os dias sejam produtivos

Quanto vale o seu tempo quando há muitos problemas para resolver? Ajudamos a sua equipe a maximizar a produtividade com suporte e ferramentas de manutenção! Serviço excelente é parte fundamental da sua experiência com a VIAVI. Os planos de suporte prestam serviço prioritário a custo fixo e baixo, com benefícios exclusivos. Nós:

- **Mantemos seus equipamentos para o máximo desempenho e precisão com calibração e reparo.**
- **Facilitamos o aprendizado com treinamento e suporte de aplicação técnica prioritário.**
- **Maximizamos o seu tempo com serviços prioritários, retornos rápidos, empréstimos Express e troca de baterias vencidas, além de bolsas e acessórios.**

Compre um plano de serviço com seu equipamento de teste para orçar o custo do seu serviço em até 5 anos, com o menor custo de aquisição possível. Facilite a estimativa dos seus custos e reduza seus encargos administrativos! Os planos podem ser capitalizados inicialmente, em geral, com bom retorno do investimento, porque custam até 65% menos do que as compras reativas à la carte. Tenha tranquilidade sabendo que seus equipamentos estão atualizados e funcionando da melhor forma possível – e que seus técnicos sabem como usar suas aplicações com eficiência.



**Manutenção com custo
baixo e previsível**



**Produtividade máxima
do pessoal**



**Medições precisas
com calibração**

Visão rápida dos planos de suporte VIAVI Care padrão

*Somente planos de 5 anos

Plano	Objetivo	Assistência técnica	Reparo na fábrica	Atendimento prioritário	Treinamento individualizado	Bateria de 5 anos e cobertura da bolsa	Calibração de fábrica	Cobertura de acessórios	Empréstimo Express
Garantia do fabricante	Reparo/ Defeitos do fabricante	Standard Plus	✓						
 BronzeCare	Eficiência do técnico	Premium	✓	✓	✓				
 SilverCare	Manutenção e precisão da medição	Premium	✓	✓	✓	✓*	✓		
 MaxCare	Alta disponibilidade	Premium	✓	✓	✓	✓*	✓	✓	✓

Experimente a diferença VIAVI:

A VIAVI devolve seu produto funcionando como quando foi entregue pela fábrica, entretanto com manutenção e melhorias adicionadas que vão aumentar a vida útil do produto. Todos os avisos de mudança de engenharia (ECNs) e de software/firmware serão atualizados até os níveis aprovados. Fatores que necessitam de calibração podem ser ajustados para garantir medições precisas.

Treinamento sob demanda e suporte para aplicação: aproveite ao máximo os recursos do seu produto e o seu tempo desde o início.

- Aprenda rapidamente com nossa biblioteca de módulos de treinamento, em seu próprio ritmo, disponíveis exclusivamente para suportar os planos dos clientes. Inclui um teste para avaliar o entendimento do usuário sobre o conteúdo do treinamento e um certificado de conclusão.
- Acesso prioritário a suporte de aplicação técnica com a capacidade de controlar remotamente seu produto para orientação em campo.

Reparos rápidos: serviços de alta qualidade com tempo de retorno garantido

Recurso	Reparos do plano de suporte VIAVI	Reparos por terceiros
Retorno rápido de 5 dias ou menos (exclusivo para clientes com plano de suporte)	✓	Envio frequente para a VIAVI
Verificação e análise de problemas	✓	✓
Reparo/substituição	Peças autênticas da VIAVI	Conjuntos e materiais de terceiros
Atualizações de produto e alterações de engenharia de hardware	✓	
Conectores de fibra limpos/polidos	✓	Custo adicional
Substituição de rabicho	✓	Custo adicional e risco de dano
Verificação de desempenho	Verificação de desempenho completa com padrão de teste de fábrica VIAVI	Teste/verificação manual de produto para quais especificações?
Nova etiqueta de calibração e relatório quando executado como parte do processo de reparo	✓	?
Configuração do software da unidade preservada/carregada (opções de software, modelos/perfil e atualizações do StrataSync)	✓	
Centros e processos de reparo certificados pela TL 9000	✓	?

Calibração: precisão da medição – a precisão é importante para evitar retrabalhos!

Com o tempo e o uso intenso em campo, os lasers, componentes RF e peças ópticas precisam ser calibrados e ajustados. Sem esse serviço, as medições podem se tornar imprecisas. Além disso, conectores, portas e rabichos que conectam essas peças sofrem bastante com os ciclos de conexão/desconexão.

- Mantemos calibrados todos os componentes e software que requerem calibração, em bancadas de teste de software automático, para precisão similar a encontrada na fábrica. Os ajustes estão incluídos. Algumas vezes, as empresas terceirizadas devolvem seu produto fora da tolerância para nós, atrasando a sua equipe.
- Todos os conectores, portas e produtos são limpos e reparados quando você calibra seu produto em uma instalação VIAVI certificada pela norma TL 9000. Verificação de segurança realizada quanto ao aterramento elétrico (DIN VDE 0701 parte 1).
- Seu certificado de calibração é armazenado on-line no StrataSync pelo número de série do produto para facilitar a gestão de conformidade com seus clientes ou auditores.

O empréstimo Express do plano MaxCare oferece garantia de alta disponibilidade

Garanta que todos os dias sejam produtivos – não há necessidade de suspender trabalhos ou aguardar uma unidade de teste alugada quando você precisa fazer reparos. A VIAVI enviará antecipadamente uma unidade reserva com todos os recursos, antes de você devolver a sua unidade. Os acessórios também estão cobertos.

Temos opções flexíveis disponíveis para planos de suporte ao cliente para clientes de grande porte

Plano	Objetivo	Assistência técnica	Reparo na fábrica	Atendimento prioritário	Treinamento individualizado	Bateria de 5 anos e cobertura da bolsa	Calibração de fábrica	Cobertura de acessórios	Empréstimo Express
 GoldCare	Vendido antecipadamente com produtos	Premium							
 FleetCare	Vendido posteriormente para base instalada com termos substanciais de contrato	Premium							
Serviços Standard + Menu personalizado: calibração e treinamento no local, dias FAE, engenharia personalizada ou assinaturas de software									

- Configure qualquer um dos serviços do plano Care, além de calibração no local, treinamento e engenharia personalizada.
- Cada contrato é personalizado com qualquer número de termos anuais exigidos pelo cliente.

Informações de pedidos

Os instrumentos VIAVI contam com diversos períodos de garantia e ciclos de calibração recomendados, dependendo do produto. Selecione a cobertura apropriada.

Descrição do plano de suporte VIAVI Care	Part Number
Plano Bronze, primeiros 2 anos	BRONZE-2
Plano Bronze, primeiros 3 anos	BRONZE-3
Plano Bronze, primeiros 4 anos	BRONZE-4
Plano Bronze, primeiros 5 anos	BRONZE-5
Plano Silver, primeiros 2 anos	SILVER-2
Plano Silver, primeiros 3 anos	SILVER-3
Plano Silver, primeiros 4 anos	SILVER-4
Plano Silver, primeiros 5 anos	SILVER-5
Plano MaxCare, primeiros 3 anos	MAXCARE-3
Plano MaxCare, primeiros 5 anos	MAXCARE-5

Perguntas frequentes (FAQs)

P: E sobre os produtos que já tenho | que comprei há alguns anos? Posso comprar um plano VIAVI Care para eles também?

R: Sim: para produtos dentro da garantia, você pode comprar um plano de suporte VIAVI Care em incrementos anuais. Para produtos que estão fora da garantia, oferecemos o FleetCare. O FleetCare pode englobar seu estoque completo de instrumentos em um plano Care com o mesmo nível de serviço e prazo de contrato. Isto pode agilizar bastante seu processo de serviços. O FleetCare é um contrato de serviço customizável. Para mais informações, ligue para o seu representante VIAVI local. Observe que produtos fora de garantia precisam de uma avaliação antes de serem adicionados a um plano de suporte.

P: A VIAVI ainda oferece serviços com taxa fixa à la carte?

R: Sim: reparo, calibração e treinamento estão disponíveis mediante cotação a um valor fixo. Entretanto, os planos VIAVI Care contam com descontos e oferecem benefícios exclusivos, como serviços prioritários que não estão disponíveis como serviços de preço fixo.

Para mais informações sobre detalhes relacionados a qualquer produto específico, visite o site de serviços da VIAVI Care no endereço viavisolutions.com.br/viavicareplan.



Contato +55 11 5503 3800

Para encontrar o escritório mais perto de você, visite viavisolutions.com.br/contato

© 2019 VIAVI Solutions Inc.
As especificações e descrições do produto neste documento estão sujeitas a mudanças sem aviso prévio.
caresupportplans-br-ser-nse-pt-br
30190993 901 1219