Regulamento do Programa de

Certificação e Garantia Estendida

FCS

OBJETIVO

Este documento apresenta **as condições solicitadas** pela **Furukawa Electric Latam S.A.** para a aplicação do programa de **Garantia Estendida FCS** aos sistemas de cabeamento estruturado instalados com componentes da linha Furukawa Connectivity System (FCS), exceto para redes PON LAN Laserway.

APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicável para todos os pedidos de Garantia Estendida da linha de produtos **Furukawa Connectivity System (FCS)**, a serem requisitados **pelas áreas comerciais para venda de soluções FCS e/ou integradores parceiros credenciados** e analisados pela área de **Suporte Técnico e Implantação (STI)**.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

PO000013 – Manual de Boas Práticas de Instalação FCS.

PO000034 – Certificação de Obras FCS.

PO000143 – Condições para Credenciamento e Reclassificação para Furukawa Solution Provider – FSP.

PO000430 – Procedimento para Credenciamento e Classificação para Furukawa Solution Provider.

FOR000272 – Registro de Instalação.

DEFINIÇÕES

**FURUKAWA**: **FURUKAWA ELECTRIC LATAM S.A.**, suas filiais ou coligadas.

**INSTALADOR**: Refere-se aos **FURUKAWA SOLUTION PROVIDER FCS** e *Business Partners* responsáveis pela execução da obra de cabeamento estruturado com produtos da linha FCS.

**CLIENTE**: Empresa que contratou a implantação do sistema de cabeamento e receberá o Certificado da Garantia Estendida para Produtos e Aplicação da Solução Furukawa Connectivity System (FCS).

**DISTRIBUIDOR**: Empresa credenciada pela **FURUKAWA**, responsável pela comercialização e distribuição dos materiais de instalação aos instaladores e clientes finais.

PROCEDIMENTO

SOBRE O PROGRAMA DE GARANTIA ESTENDIDA FCS

Através do Programa Garantia Estendida FCS a **FURUKAWA** oferece ao **CLIENTE** uma extensão de garantia de quinze ou vinte e cinco anos para o sistema de cabeamento estruturado, de acordo com a solicitação efetuada pelo **INSTALADOR** responsável por sua execução.

O Programa de Garantia Estendida FCS assegura que o canal de comunicação do sistema de cabeamento estruturado instalado não contém defeito de material e suporta as aplicações especificadas, pelo conjunto de normas **ANSI/TIA-568.2-D** e **ISO/IEC 11801**, em vigor na data de sua instalação.

A análise e o fornecimento da garantia estendida **FURUKAWA** não têm custo ao **CLIENTE** ou ao **INSTALADOR**.

A garantia estendida de quinze ou de vinte e cinco anos poderá ser fornecida de acordo com o perfil do **INSTALADOR**, e a autorização ou não do fornecimento de garantia estendida é de responsabilidade da **FURUKAWA**.

O **CLIENTE** pode requisitar ao seu **INSTALADOR** os seguintes tipos de Certificação, dependendo do perfil do **FURUKAWA SOLUTION PROVIDER FCS**:

**Categoria PRIME:**

* Certificação e Garantia Estendida de 25 anos para Produtos.
* Certificação e Garantia Estendida de 15 anos para Produtos.

**Categoria PLATINUM:**

* Certificação e Garantia Estendida de 25 anos para Produtos.
* Certificação e Garantia Estendida de 15 anos para Produtos.

**Categoria GOLD:**

* Certificação e Garantia Estendida de 15 anos para Produtos.
* Certificação e Garantia Estendida de 25 anos para Produtos estando o projeto registrado junto ao departamento comercial da Furukawa.

**Categoria BP/Conta Nomeada:**

* Garantia Estendida de 15 ou 25 anos, conforme registro de instalação ou autorizado junto ao departamento comercial da Furukawa.

A **Garantia Estendida FCS** representa um acordo entre a **FURUKAWA**, **INSTALADOR** e seu **CLIENTE**, e cobre o sistema de cabeamento estruturado instalado no local especificado por esse **CLIENTE**, de forma intransferível. A qual tem apoio em uma garantia equivalente a ser fornecida pelo **INSTALADOR** à **FURUKAWA**.

O **INSTALADOR** elaborará o projeto e executará a instalação, a documentação de registro do sistema e os testes de acordo com as especificações **ANSI/TIA-568.0-D**, **ANSI/TIA-568.1-D**, **ANSI/TIA-568.2-D**, **ANSI/TIA-569-E**, **ANSI/TIA-606-C**, **ISO/IEC 11801**, ou **EN 50173** vigentes à época, assim como atenderá as exigências especificadas pelo **Regulamento do Programa de Garantia Estendida FCS**.

CONDIÇÕES PARA A APLICAÇÃO DO PROGRAMA

Um sistema de cabeamento estruturado é elegível ao programa Garantia Estendida FCS quando:

* For executado exclusivamente com componentes da marca **FURUKAWA** pertencentes a linha FCS.
* For projetado e instalado por um **FURUKAWA SOLUTION PROVIDER FCS**.
* For projetado, instalado e testado de acordo com as normas **ANSI/TIA-568.0-D**, **ANSI/TIA-568.1-D**, **ANSI/TIA-568-C.2**, **ANSI/TIA-569-D**, **ANSI/TIA-606-C**, **ISO/IEC 11801**, ou **EN 50173** em vigor na data da emissão deste documento, assim como os critérios de desempenho estabelecidos neste documento e documentos relacionados.
* For instalado de acordo com o documento **PO000013 – Manual de Boas Práticas de Instalação FCS**.
* For utilizado em ambientes não agressivos, em aplicações do tipo internas.
* For registrado conforme as especificações do Programa de Garantia Estendida FCS e seus documentos complementares.

Instalações de *Backbones* Ópticos de Comunicação entre edificações em um Campus de uma mesma empresa que fazem parte de um projeto completo de Cabeamento Estruturado poderão ser incluídas no Programa de Garantia Estendida, e, para que o sejam, deverão ter seu projeto, instalação e resultados de testes aprovados pela **FURUKAWA**.

A extensão da garantia não é transferível e aplica-se somente ao **CLIENTE** identificado e ao projeto executado e referenciado no momento do cadastro do projeto no Programa de Garantia Estendida FCS.

O Programa de Garantia Estendida FCS, não se aplica ao sistema de cabeamento estruturado que tiver sofrido danos ou falhas devido a acidentes, negligências, maus tratos, abusos, modificações não registradas e não comunicadas à **FURUKAWA**, causas motivadas por utilização incomum, ou qualquer outra que esteja fora do controle da **FURUKAWA**.

Em caso de surgirem demandas, questões, disputas, modificações, reclamações e/ou problemas que não puderem ser solucionados pelo **FURUKAWA SOLUTION PROVIDER FCS** que instalou o sistema de cabeamento estruturado, o **CLIENTE** poderá selecionar, com aprovação prévia por escrito da **FURUKAWA**, outro **INSTALADOR** para manter válida a garantia, a exclusivo critério da **FURUKAWA**. A substituição do **INSTALADOR** deverá ser comunicada e aprovada previamente por escrito pela **FURUKAWA** sob pena de perda desta garantia.

COBERTURA DA GARANTIA

O Programa de Garantia Estendida FCS oferece cobertura aos seguintes itens:

# Materiais

A **FURUKAWA** garante todos os produtos que constituem o canal de comunicação, pertencentes a linha *Furukawa Connectivity System* no momento da instalação, contra defeitos de fabricação. Esta garantia passa a ser aplicada após a auditoria e aprovação da obra pela **FURUKAWA** (Emissão do Certificado de Garantia Estendida Furukawa), desde que utilizados no sistema apenas a linha de produtos **FURUKAWA**.

# Desempenho

O programa de Garantia Estendida FCS assegura a compatibilidade do Sistema fornecido com os padrões normativos **ANSI/TIA-568.0-D**, **ANSI/TIA-568.1-D**, **ANSI/TIA-568-C.2**, **ISO/IEC 11801** e **EN 50173**.

A garantia de desempenho é oferecida para as aplicações constantes nos normativos citados acima, desde que sejam respeitadas as boas práticas de instalação, manutenção e às limitações de projeto e instalação definidos nas normas.

# Serviços

A garantia da qualidade dos serviços de cabeamento estruturado fornecidos pelo **INSTALADOR**, cumpridos os requisitos da presente garantia, assegura ao **CLIENTE** a proteção direta da **FURUKAWA**.

**A Garantia Estendida FCS não cobre problemas oriundos de mau uso, negligências ou acidentes. Cabe ao INSTALADOR avaliar as eventuais causas do problema, que serão posteriormente analisadas e ratificadas pela FURUKAWA.**

Para dar início ao processo de extensão da garantia é necessário que:

* **INSTALADORES** classificados como **Gold**, **Platinum** e **Prime** devem efetuar o cadastro do projeto diretamente no **Sistema de Gestão de Cadastros de Obras Furukawa** (GCOF - https://gcof.furukawa.com.br/gcof/) em nome do **CLIENTE**, preenchendo integralmente as informações solicitadas.
* **INSTALADORES** classificados como *Business Partners* devem efetuar o preenchimento do **FOR000272 – Registro de Instalação** integralmente e então encaminha-lo para o Gerente Regional responsável para que o projeto seja enviado para análise.
* O **INSTALADOR** deverá também submeter à **FURUKAWA** a documentação referente as notas fiscais, escopo, layout e certificação dos links do projeto como detalhado no documento **PO000034 – Certificação de Obras FCS**.

**Após análise do projeto e dos resultados de testes do sistema de cabeamento estruturado e links de rede externa** e comprovado o atendimento à todas as exigências do Programa de Garantia Estendida FCS, a **FURUKAWA** compromete-se a emitir o certificado de garantia da instalação de acordo com os prazos estabelecidos no documento **PO000034 – Certificação de Obras FCS**.

Mudanças e inclusões ao sistema de cabeamento estruturado após sua conclusão e aprovação, deverão ser registradas junto à **FURUKAWA** através do **FOR000272 – Registro de Instalação**.

Mudanças e inclusões que não tiverem sido registradas e aprovadas pela **FURUKAWA**, tornarão a garantia sem efeito como um todo.

CERTIFICADO DE GARANTIA

A **FURUKAWA** emitirá certificado de garantia somente para as instalações que atenderem integralmente aos critérios estabelecidos no **Regulamento do Programa de Garantia Estendida FCS** e **seus documentos relacionados**.

ACIONAMENTO DA GARANTIA

As reclamações deverão ser apresentadas por escrito, detalhando os eventuais defeitos, pelo **CLIENTE** ao **INSTALADOR** imediatamente após a detecção do defeito ou falha. Cabe ao **INSTALADOR**, tomar as medidas para sanar o problema. Após a resolução do mesmo, o **INSTALADOR** comunicará à **FURUKAWA** e relatará o problema e a solução adotada, através da abertura de uma ocorrência nos canais de atendimento **FURUKAWA**.

* Caso o **INSTALADOR** considere que a causa da reclamação não esteja sob cobertura da garantia ou que o período de garantia esteja vencido, o **INSTALADOR** notificará à **FURUKAWA** e ao **CLIENTE** sobre estas conclusões.
* A **FURUKAWA** cooperará com o **INSTALADOR** para solucionar todas as reclamações válidas da garantia. A **FURUKAWA** terá o direito de inspecionar in loco a instalação para verificar as causas dos defeitos.
* Caso a **FURUKAWA** conclua que uma reclamação coberta pela garantia tenha sido causada por seus produtos, a mesma se responsabilizará pelo fornecimento e instalação dos itens referenciados, por um **FURUKAWA SOLUTION PROVIDER FCS**.
* Caso uma reclamação esteja coberta pela garantia e ficar confirmado que foi causada por ou resultou de ações do **INSTALADOR**, este se responsabilizará pelo fornecimento e instalação dos itens referenciados.
* Caso haja divergência entre o **INSTALADOR** e o **CLIENTE** quanto a determinação do responsável pelo reparo, a **FURUKAWA** deverá ser notificada por uma das partes e poderá, ao seu critério, investigar, determinar e solucionar a divergência, tendo por referência os termos e condições deste documento.
* Caso a **FURUKAWA** e o **INSTALADOR** não consigam chegar a um acordo sobre as causas do defeito e/ou qual das partes é responsável pela ação corretiva, fica acordado que o caso será submetido a um perito especializado, escolhido por ambas as partes. A conclusão do especialista será aceita pelas duas partes (**INSTALADOR** e **FURUKAWA**) e terá caráter obrigatório. A parte apontada como “faltosa” (culpada ou responsável), deverá pagar com seus próprios fundos os trabalhos de investigação do perito e arcar com os custos do reparo.

**Ressalvados casos excepcionalmente aprovados por escrito pela FURUKAWA ou por mera liberalidade desta, a intervenção de terceiros, ou até mesmo do CLIENTE no sistema acarretará a perda da garantia.**