

Content Delivery Network (CDN)

Anexo do Customer Handbook

LUMEN

Sumário

Boas-vindas.....	3
Descrição geral dos serviços	4
Serviços de Transporte e Comunicação de Dados.....	4
Enterprise applications	4
Content Delivery Network (CDN).....	4
Equipe de atendimento a contas.....	5
Account Manager (AM)	5
Sales Engineer (SE).....	5
Billing Customer Care (BCC).....	5
CDN Service Assurance (TSC).....	5
Processo de atendimento operacional	6
Informação Necessária para Reportar um Incidente.....	6
Contatos principais	7
Apoio ao faturamento.....	8
Equipe Billing Customer Care	8
Modificação das Informações de Faturamento	9
Media Portal	10
O que você poderá fazer no Media Portal?	10
Informações de contato regionais	12

Boas-vindas

Obrigado por escolher a Lumen como seu parceiro de rede e telecomunicações. Como um fornecedor global líder de serviços de comunicações em nível local, nacional e mundial para clientes corporativos, governamentais e operadoras, a Lumen dedica-se a tornar sua experiência conosco positiva em todos os sentidos. Desde o projeto e vendas, passando pela ativação dos serviços, até as operações de rede, a Lumen esforça-se para oferecer um serviço sob medida para você.

Parte de nosso compromisso com você é antecipar-nos às suas necessidades e, de forma eficaz, dar respostas claras e diretas às suas perguntas. Desenvolvemos este Manual do Cliente para nos ajudar a cumprir com este compromisso e guiá-lo através de nossa estrutura de suporte, independente do conjunto de soluções que lhe fornecemos.

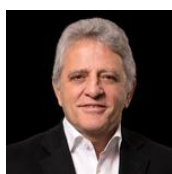
Atualmente, a Lumen conecta mais pessoas e em mais países do que nunca, com soluções gerenciadas de dados, vídeo, voz e data center de última geração, sobre uma rede IP globalmente integrada. Estamos focados em aperfeiçoar continuamente nossos processos, nossa rede e nossos sistemas. Por favor, continue contando com as pessoas e com os processos nos quais confia atualmente.

Este Manual do Cliente oferece um guia de referência rápida para:

- Descrição Geral dos serviços.
- Equipe de atendimento a contas.
- Processo padrão de Delivery.
- Processo de atendimento operacional.
- Principais contatos.
- Comunicação de eventos reportados.
- Escalonamentos LATAM.
- Apoio ao faturamento.
- Informações de contato regional.

Sua opinião é importante para nós. Em caso de dúvidas ou sugestões relacionadas a este Manual, envie-nos um e-mail para contato.br@lumen.com

Agradecemos sua permanente confiança na Lumen e esperamos que nosso negócio siga crescendo em conjunto.



Hector Alonso
Presidente Regional
Lumen, América Latina



Jeff Storey
Presidente e CEO
Lumen

Descrição geral dos serviços

Serviços de Transporte e Comunicação de Dados

O portfólio abrangente de comunicação de dados e transporte da Lumen inclui serviços com alcance internacional, interurbano, metropolitanos e de acesso à Internet. Nossa ampla presença na América Latina, Europa, Ásia e na América do Norte oferece a qualidade, alcance e diversidade necessários para ajudar a apoiar a continuidade e crescimento dos negócios. Nossos serviços são oferecidos com o compromisso da colaboração e flexibilidade para dar respostas às suas necessidades. Entendemos os seus desafios e elaboramos uma solução que pode ajustar-se dinamicamente ao seu negócio. Damos suporte a redes de rápido crescimento através de escala e continuidade de nossos investimentos.

Enterprise applications

Nossos serviços empresariais utilizam os recursos de redes internacionais, interurbanas e metropolitanas para facilitar a implantação de serviços de última geração para médias e grandes empresas. Podemos apoiar o seu crescimento em todas as regiões metropolitanas, em todo o país e ao redor do mundo com serviços de distribuição de conteúdo (CDN) IP VPN, Ethernet, TDM e de voz IP, assim como com serviços gerenciados e de segurança. A Lumen ajuda-o a planejar redes inteligentes e de fácil gestão que permitem responder rapidamente ao aumento de tráfego e dados. Além disso, todos os nossos serviços são respaldados pela confiabilidade, experiência e flexibilidade da Lumen.

Content Delivery Network (CDN)

A Lumen está mudando o negócio da distribuição de conteúdo através da combinação das vantagens de uma rede troncal de Internet líder na indústria com uma plataforma CDN sofisticada e comprovada. Esta combinação única permite à Lumen aliar seu alto desempenho a um serviço de grande escalabilidade, entregando os serviços de uma maneira simples e confiável.

A tecnologia dos dispositivos móveis, Smart TVs e desktops segue evoluindo e o conteúdo deve estar à altura dos mesmos em termos de velocidade, disponibilidade e qualidade. Os conteúdos devem estar disponíveis a todo o instante e para qualquer dispositivo. Com os desafios que a distribuição de conteúdo apresenta a seu negócio, perguntas tais como: *Como entregar conteúdo a diferentes plataformas e dispositivos com a melhor experiência de usuário?; De que forma devo dimensionar minha infraestrutura para uma quantidade maior de requerimentos simultâneos a partir de qualquer lugar do planeta?; Como protejo meu conteúdo?* encontram respostas no serviço Lumen CDN.

A Lumen CDN conta com as soluções que seu negócio necessita. *Digital Downloads* atende às necessidades de distribuição de conteúdo baseado em objetos, tais como atualizações de Software e patches. *Video Delivery* preenche as necessidades de distribuição de conteúdo de vídeo, ao vivo ou sob demanda. A Lumen CDN lhe ajuda a oferecer soluções para:

- Downloads de Vídeo.
- Streaming de vídeos (ao vivo e sob demanda).
- Distribuição de software e de patches de atualização para dispositivos.
- Distribuição de música e áudio.
- Jogos online.
- Websites.

Equipe de atendimento a contas

Account Manager (AM)

O AM é o responsável por lhe oferecer as melhores soluções para as necessidades de sua empresa e será seu ponto de contato geral com a área de vendas da Lumen. Ele deverá compreender suas necessidades, obter e confirmar suas especificações e requisitos (elementos necessários para apresentar um pedido). Também trabalhará com você para realizar os orçamentos e solicitações de serviços novos e adicionais da Lumen, assim como lhe apoiará em todo o processo de solicitação de crédito. Todos os nossos clientes contam com um AM nomeado.

Sales Engineer (SE)

O Especialista de Produto, agora chamado de Sales Engineer (SE), trabalhará com você para identificar opções técnicas e definir os requisitos técnicos para implementar seus serviços. É o responsável por conhecer a rede existente, as localidades chave e as potenciais necessidades, e propor soluções técnicas viáveis e confiáveis. Com o conhecimento técnico e um entendimento detalhado dos serviços que a Lumen oferece, seu SE administra os aspectos técnicos e de engenharia do serviço durante a etapa de avaliação das necessidades e apresentação da oferta. Há um SE nomeado para cada cliente e área de produto: Dados, Data Center e Voz

Billing Customer Care (BCC)

É a área responsável pelo recebimento de todas as consultas relacionadas ao faturamento, investigar e resolver controvérsias e emitir os créditos correspondentes necessários.

CDN Service Assurance (TSC)

Equipe responsável pela operação dos serviços de clientes. Cada técnico de suporte CDN recebe as solicitações de reparos abertas nos números indicados na seção Principais Contatos (página 7), com foco nas soluções das falhas na rede do cliente.

Processo de atendimento operacional

Dentro do **TSC – Technical Service Center da Lumen LATAM**, cada especialista técnico de CDN está comprometido em fornecer a melhor experiência ao cliente, através do suporte técnico operacional, 24hs por 7 dias, durante os 365 dias do ano, com acesso via e-mail e telefone, disponível em vários países da América Latina e dos Estados Unidos.

Informação Necessária para Reportar um Incidente

Para abrir um **Trouble Ticket (TT)** de CDN no TSC, a Lumen solicita ao cliente as seguintes informações:

Service ID	Exemplo	Aplicativo	Onde Encontrá-lo
Propriedade	cdn.example.com	Downloads Digitais	E-mail de ativação / Media Portal
Streaming ID	level3live-live or level3	Entrega de vídeo	E-mail de ativação / Media Portal
Ingesta / Nome do Anfitrião	world.ingest.cdn.level3.net	Armazenamento de Origem	E-mail de ativação / Media Portal
ID de Serviço PIID (Product Instance Identifier)	ABCD1234	Todos os serviços	E-mail de ativação / Media Portal
ID de Suporte SCID (Service Component Identifier)	ABCD12345	Todos os serviços	E-mail de ativação / Media Portal

Em situações nas quais não se possa atender o acesso ou contato local, o TT será colocado em estado de “espera pelo cliente” e os tempos não serão contados como indisponibilidade de SLA.

Outras condições específicas de atendimento às necessidades de clientes não mencionadas neste documento serão definidas em contratos particulares.

Contatos principais

E-mail de suporte latamcdn.support@lumen.com

País	Áreas	Toll-free	Local
ARGENTINA	Assurance/Suporte	0800 800 5383 - Opção 4	+54 11 5170 5383 - Opção 4
BRASIL	Assurance/Suporte	0800 887 3333 - Opção 4	+55 11 3957 2288 - Opção 4 +55 11 3957-2000.
CHILE	Assurance/Suporte	800 360 303 - Opção 4	+56 22 422 5803 - Opção 4
COLÔMBIA	Assurance/Suporte	01 8000 117997 – Opção 4	+57(1) 611-9013 – Opção 4
EQUADOR	Assurance/Suporte	1800 400 408 – Opção 4	+593 2 400 5080 – Opção 4
ESTADOS UNIDOS, PANAMÁ, COSTA RICA	Assurance/Suporte	+1 800 467 7288	+1 305 808 6010 +1 720 888 9731
MÉXICO	Assurance/Suporte	01 800 999 1422 - Opção 4	+52 55 2581 6333 - Opção 4
PERU	Assurance/Suporte	0800 7 0662 - Opção 4	+51 1 705 5777 – Opção 4
VENEZUELA	Assurance/Suporte	0800 285 8300	+58 212 204 9378 +58 212 600 9800 +58 212 204 9351 +58 212 204 9364 +58 212 204 9306

Apoio ao faturamento

Equipe Billing Customer Care

A equipe de Billing Customer Care é a responsável por resolver qualquer consulta ou problema de faturamento que possa surgir.

Você poderá se comunicar com esta equipe através do Portal:

País	Portal
Argentina/ Brasil/Chile/ Colômbia/Equador Peru/Venezuela	https://latam.my.level3.com
USA (Miami)/México/Panamá/ Costa Rica	https://my.level3.com

O uso do Portal agilizará suas consultas.

No caso de não poder acessar o Portal, você poderá entrar em contato através dos seguintes números de telefone. Você deve selecionar a **opção 5: Faturamento e pagamentos**:

País	Telefones de Contato
Argentina	0800 800 5383 +54 11 5170 5383
Chile	800 360 303 +56 2 2422 5803
Peru	0800 7 0662 +51 1 705 5777
Colômbia	01 8000 11 7997 +57 1 611 9013
Equador	1800 400 408 +593 2 400 5080
Brasil	0800 887 3333 +55 11 3957 2288

Você também pode se comunicar através dos seguintes e-mails:

País	Endereços de Email
Argentina/Chile/Peru	DL-Billing_Latam_T2@lumen.com
Colômbia /Equador/EUA (Miami)/México/Panamá/Costa Rica	DL-Billing_Latam_T1@lumen.com
Venezuela	ven-grp-facturacion@lumen.com
Brasil	BRA-BCC@lumen.com

Modificação das Informações de Faturamento

A partir do Portal [MyLevel3 LATAM \(https://latam.my.level3.com/\)](https://latam.my.level3.com/) você poderá solicitar modificações de informações de faturamento (razão social, ID Tributário, faturas múltiplas, contatos, endereços), utilizando a opção *Consulta*.

Caso necessite, com o devido suporte contratual, incluir faturas com número de **PO/HES/MIGO** ou **qualquer outro requisito interno**, deverá fazê-lo através dos seguintes endereços de email, considerando o país:

País	E-mail
Argentina	Arg-Billing@lumen.com
Chile	Chi-Billing@lumen.com
Peru	Per-Billing@lumen.com
Brasil	BRA-billing@lumen.com
Colômbia	Col-billing@lumen.com
Equador	Ecu-Billing@lumen.com
Venezuela	Ven-grp-facturacion@lumen.com
México/Panamá/Costa Rica/USA (Miami)	CNC-billing@lumen.com

As modificações solicitadas de 1 a 15 de cada mês entrarão em vigor na seguinte fatura. As modificações solicitadas a partir do dia 15 até o final do mês, entrarão em vigor na fatura subsequente.

Media Portal

O Portal Lumen Media fornece acesso seguro e privado à sua rede e informações de faturamento. Você pode visualizar e baixar faturas, gerar solicitações de pedido de serviço, executar relatórios de desempenho e tráfego de rede, abrir tickets de incidentes e muito mais:

- **Relatórios:** Informes de tráfego em tempo real e relatórios de histórico de uso para cache de desempenho de rede, streaming e armazenamento.
- **Administração de serviços CDN:** Adicione um novo serviço em nosso Painel de Serviços, invalide conteúdo de ativo específico, teste e solucione problemas de fluxos de Flash.
- **Faturamento:** Cópias eletrônicas das faturas recentes e atuais.
- **Tickets:** Registre tickets para reportar incidentes.

Você receberá sua credencial de acesso após a conclusão do primeiro serviço de CDN pedido da Lumen. Designamos um usuário - geralmente o contato técnico fornecido pelo cliente - como o primeiro administrador delegado para sua conta do portal. Esta conta pode ser usada para criar contas de usuário adicionais.

Para acessar o site, por favor visite: <https://mediaportal.lumen.com>

Para obter ajuda, por favor acesse: <https://www.lumen.com/help/en-us/media-portal.html>

Existem muitas transações que você pode fazer de forma independente no Media Portal.

O que você poderá fazer no Media Portal?

Acesse métricas importantes

- Visualize relatórios em tempo real das principais métricas de cache de CDN, como desempenho, ocorrências, erros, 4xx, 5xx e mais
- Acessar relatórios históricos de uso para entrega de CDN, armazenamento de origem e armazenamento de objetos
- Crie painéis personalizados adaptados ao que é mais importante
- Configure alertas com base em uma variedade de eventos (códigos de status Nxx, limites de desempenho, limites de volume e muito mais)
- Configure alertas baseadas em uma variedade de eventos (códigos de estado Nxx, limiares de rendimento, limiares de volume entre outros)

Tome ações

- Crie e administre conforme suas prioridades, configurações e regras de cache
- Carregue e administre Certificados de Segurança

- Invalide o conteúdo
- Administre os usuários da conta de Origin Storage
- Administre as chaves de segurança de Object Storage
- Gerar tickets de suporte para que nossos equipamentos de suporte regionais de CDN atuem
- Visualize, pague ou carregue uma disputa para suas faturas

Capacite seus usuários

- Administre seus usuários, direito de acesso e escopo para sua organização

Aprenda como

Acesse o nosso [Centro de Ajuda](#) para obter informação sobre as características do portal, incluindo temas sobre o uso de nossas APIs.

[Registre-se agora](#) e descubra mais!

Informações de contato regionais

Para obter informações gerais sobre a Lumen, ou caso não esteja seguro sobre com quem deve se comunicar, entre em contato com o escritório central da companhia através dos seguintes números:

País	Código direto	Telefone da Lumen
Argentina	+54 11	5170 0000
Brasil - Cotia Dados, Voz e Data Center	+55 11	3957 2200
Brasil – Morumbi Escritório administrativo	+55 11	3957 1900
Chile	+56 2	2422 5900
Colômbia	+57 1	611 9000
Equador	+593 2	400 4040
Estados Unidos	+1 305	808 5934
México	+52 55	2581 6270
Panamá	+50 7	314 0324
Peru	+51 1	705 5700
Venezuela	+58 212	204 9275