

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO(S) SERVIÇO(S)

Objetivo

Este documento tem por objetivo apresentar as condições gerais aplicáveis a todos os serviços oferecidos pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**.

1

1 – Ativação e Teste

1.1 – Ativação e Teste

1.1.1 Será de única responsabilidade da **CONTRATADA** executar os testes previstos para a ativação dos serviços conforme este documento, sendo a **CONTRATADA** responsável por fornecer o resultado dos testes para fins de posterior aceitação pelo **CONTRATANTE**.

1.1.2 Após a entrega do resultado destes testes, o **CONTRATANTE** se reserva o direito de executar os testes no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas úteis.

1.1.2.1 Se os resultados destes novos testes demonstrarem a impossibilidade da ativação dos serviços, a **CONTRATADA** deve emendar todos os esforços para remover as pendências, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis ou outro acordado entre as Partes, realizando novamente aqueles testes referidos às pendências.

1.1.3 O serviço será considerado aceito e ativado apenas após a emissão do Informe de Ativação pela **CONTRATADA**. Este informe poderá ser emitido via e-mail e/ou documento físico.

1.1.3.1 O **CONTRATANTE** não retardará, injustificadamente, o teste de aceitação.

1.1.3.2 A não manifestação do **CONTRATANTE**, em até 72 horas úteis após o recebimento do resultado dos testes, implicará na aceitação tácita do serviço em questão, sendo certa que, para efeitos de faturamento, a data de aceitação será aquela da efetiva entrega do serviço em questão.

1.1.4 Os itens que compõe o Informe de Ativação poderão variar, de acordo com o serviço que está sendo contratado.

1.1.5 As Partes acordam em revisar conjuntamente os procedimentos de testes de instalação e aceitação aqui definidos, a qualquer momento durante a vigência do Contrato, mediante solicitação de qualquer das Partes.

1.2 – ATRIBUIÇÕES

Compete às Partes:

1.2.1 Planejar as atividades a serem realizadas durante as verificações e testes.

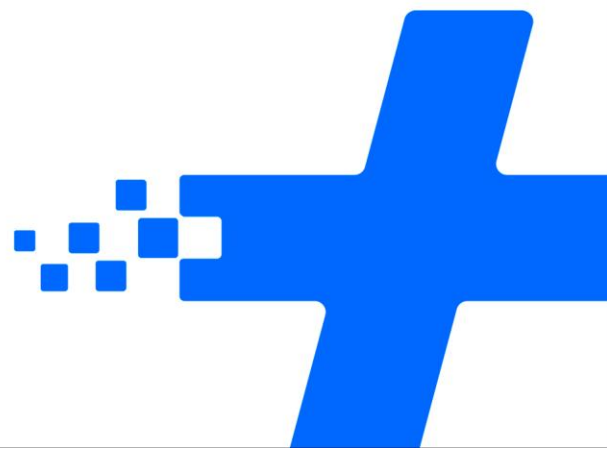
1.2.2 Programar a data adequada para a realização das verificações e testes.

1.2.3 Realizar as verificações e testes previstos neste documento.

1.2.4 Analisar os resultados obtidos nas atividades do item 1.2.3, caso necessário.

1.2.5 Emitir relatório técnico com o resultado dos testes e verificações, caso necessário.

1.2.6 Ter disponíveis os instrumentos e equipamentos de teste necessários, nas datas e períodos definidos, assegurando a compatibilidade dos mesmos com aqueles eventualmente



utilizados pela outra Parte, de modo a garantir que os resultados das medições/testes estejam de acordo com os padrões adotados.

1.3 – TESTES DE TRANSMISSÃO

1.3.1 Os testes e verificações de transmissão, abaixo relacionados, deverão ser aplicados a todos os serviços que venham a ser providos pela CONTRATADA ao CONTRATANTE.

1.3.2 Verificação das condições mecânicas das interfaces.

1.3.3 Verificação das Identificações.

2

2 – Manutenção e Operação

2.1 – Disponibilidade do(s) serviço(s)

2.1.1 O(s) Serviço(s) contratados estará(ão) disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, exceto nos casos de manutenção preventiva e demais casos previstos no Contrato.

2.1.2 A **CONTRATADA** manterá Central de Atendimento gratuita ao **CONTRATANTE** através do número 0800 608 0068, com funcionamento ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano, inclusive sábados, domingos e feriados. O **CONTRATANTE** poderá também entrar em contato com a CONTRATADA através do e-mail sac.gigamaisempresas@alloha.com.

2.2 – Condições Comerciais

2.2.1 Os preços e condições do(s) Serviço(s) poderão variar em função da localidade de utilização, velocidade contratada, tipo de acesso utilizado, funcionalidades requeridas e condições de atendimento de acordo com a estratégia comercial da **CONTRATADA**, e informados na respectivo **Termo de Adesão**.

2.2.2 As alterações na prestação do(s) Serviço(s) contratado(s), por solicitação do **CONTRATANTE**, que envolva(m) mudanças na configuração do(s) referido(s) Serviço(s), dependerão de análise prévia de viabilidade e poderão implicar em alterações dos valores a serem pagos pelo **CONTRATANTE**, sendo certo que tais alterações deverão ser precedidas de nova proposta comercial, a ser apresentada pela **CONTRATADA** e, após aceite do **CONTRATANTE**, formalizadas por meio de novo **Termo de Adesão**.

2.3 – Chamados Técnicos

2.3.1 Em caso de falha na prestação do(s) Serviço(s) o **CONTRATANTE** deverá entrar em contato com o Suporte Técnico para efetuar o registro da ocorrência.

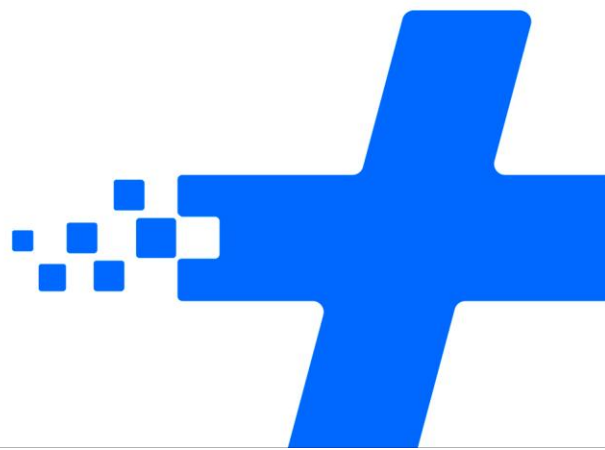
2.3.2 Os serviços de manutenção/reparo serão realizados com exclusividade pela **CONTRATADA** ou por terceiros por ela indicados, ficando vedada ao **CONTRATANTE** qualquer intervenção, sem autorização prévia da **CONTRATADA**, nos meios e equipamentos por ela disponibilizados para prestação do(s) Serviço(s).

2.3.3 A **CONTRATADA** está autorizada pelo **CONTRATANTE** a efetuar, periodicamente quando se fizer necessário, vistoria nos equipamentos, visando a sua manutenção e funcionamento adequado.

2.3.3.1. As vistorias técnicas deverão ser previamente agendadas com o **CONTRATANTE**.

2.3.4 A solicitação de reparo do(s) Serviço(s) será computada a partir do momento em que o

3



CONTRATANTE registrar a sua reclamação junto à **CONTRATADA**, através do Suporte Técnico, ou o horário em que a **CONTRATADA** registrar a ocorrência do fato. A solicitação será protocolada pela **CONTRATADA** que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao **CONTRATANTE**. Com o número de protocolo o **CONTRATANTE** poderá acompanhar o andamento do tratamento de sua solicitação.

2.3.5 Quando efetuada a solicitação de reparo pelo **CONTRATANTE** que motive o envio de técnico às instalações do **CONTRATANTE**, e as falhas na interrupção do(s) Serviço(s) não forem atribuídas à **CONTRATADA**, tal solicitação poderá acarretar a cobrança do valor referente à visita técnica improcedente. Este valor será cobrado em Fatura subsequente ao mês de ocorrência do chamado.

2.3.6 A **CONTRATADA** se compromete a atender as solicitações de reparo do **CONTRATANTE** nos prazos ajustados por acordo de nível de serviço, celebrado entre as Partes através do SLA deste contrato.

2.3.7 A **CONTRATADA** terá garantido o acesso e trânsito, a qualquer tempo, nas dependências do **CONTRATANTE** onde esteja instalado o(s) Serviço(s), como forma de preservação e manutenção da qualidade da prestação do(s) Serviço(s).

2.3.7.1 Na hipótese de impedimento do exercício deste direito, a **CONTRATADA** não poderá garantir o cumprimento dos prazos para restabelecimento do(s) Serviço(s), sendo certo que a contagem do prazo só será reiniciada quando o acesso às dependências do **CONTRATANTE** for liberado.

2.3.7.2 O período no qual a **CONTRATADA** ficou impossibilitada de ter acesso as dependências do **CONTRATANTE** não será contabilizado para efeito de créditos por interrupção do(s) Serviço(s).

2.3.8 São considerados chamados técnicos:

- Intermittência no serviço contratado
- Falha total no serviço contratado

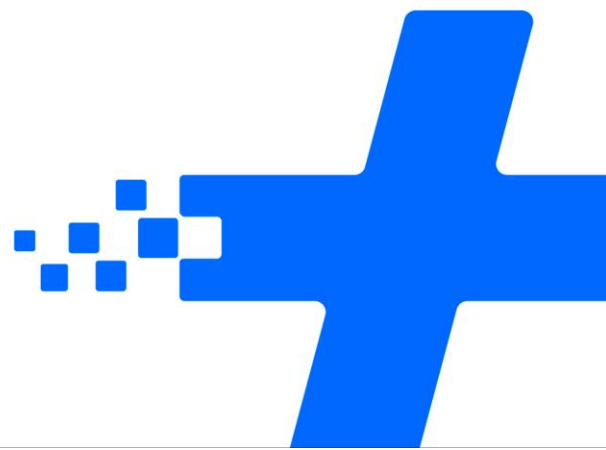
2.3.9 Para abertura desse tipo de chamados o **CONTRATANTE** conta com o atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana do Suporte Técnico da **CONTRATADA** através do e-mail: sac.gigamaisempresas@aloha.com ou através do telefone 0800 608 0068.

2.3.10 Oportunidades de Vendas (upgrade, downgrade, alteração de endereço de Instalação e etc.) deverão ser encaminhadas ao time comercial da **CONTRATADA**.

3 – Disponibilidade de Serviço

3.1 – Service Level Agreement - SLA

3.1.1 Conforme o acordo de **SLA**, a **CONTRATADA** se compromete com o pagamento de penalidades ao **CONTRATANTE** nos casos em que os valores acordados para os parâmetros de Qualidade de Serviço não forem atingidos desde que a responsabilidade do problema não seja do **CONTRATANTE**. O **CONTRATANTE** terá o valor do crédito referente ao não cumprimento do SLA acordado refletido na fatura até o segundo mês subsequente ao mês em que foi verificado o fato que deu origem à penalidade, sendo certo que tal acerto será efetuado com base no preço vigente no mês do crédito. O **CONTRATANTE** fica desde já ciente, que os descontos



compulsórios, previstos no Contrato, juntamente com as penalidades previstas neste documento, não poderão ultrapassar o montante equivalente a 100% (cem por cento) do valor mensal devido pelo **CONTRATANTE** com relação ao circuito correspondente. Todas as penalidades serão calculadas sobre o valor mensal dos circuitos afetados.

3.1.2 A **CONTRATADA** compromete-se a prestar os Serviços, considerando cada um dos circuitos que o integram, com base nos seguintes parâmetros de qualidade:

- (i) Disponibilidade do circuito;
- (ii) Prazo de entrega do circuito;
- (iii) Tempo Médio de Reparo;
- (iv) Taxa de perda de pacote no caso do Serviço contratado ser de acesso à Internet ou, ainda, de rede baseada no protocolo IP;
- (v) Latência no caso do Serviço contratado ser de acesso à Internet ou, ainda, de rede baseada no protocolo IP.

3.1.3 O período de observação a ser considerado para efeito de cálculo dos parâmetros acima elencados será de 1 (um) mês, ou seja, será considerado o período compreendido entre o primeiro e o último dia do mês em que o Serviço foi prestado ao **CONTRATANTE**. Caso não sejam atingidos os índices estabelecidos no Formulário de Solicitação de Serviços, a **CONTRATADA** estará sujeita ao pagamento das penalidades estabelecidas neste documento, cujos percentuais incidirão sobre o valor mensal do circuito contratado pelo **CONTRATANTE**, sem impostos e contribuições.

3.2 – Disponibilidade

3.2.1 A **CONTRATADA** concederá compensação sobre os valores mensais, em forma de desconto, à **CONTRATANTE**, quando ocorrer falha no cumprimento do(s) SLA acordado(s) entre as partes, por culpa da **CONTRATADA**, a serem aplicados na fatura do mês posterior à ocorrência, observado o disposto nos itens abaixo.

3.2.2 Os descontos serão concedidos sobre o valor mensal do(s) serviço(s) interrompido(s), calculados sobre cada interrupção superior a 30 (trinta) minutos, através da seguinte fórmula:

$VD = VM \times MI / 43200$ onde:

VD = Valor do desconto;

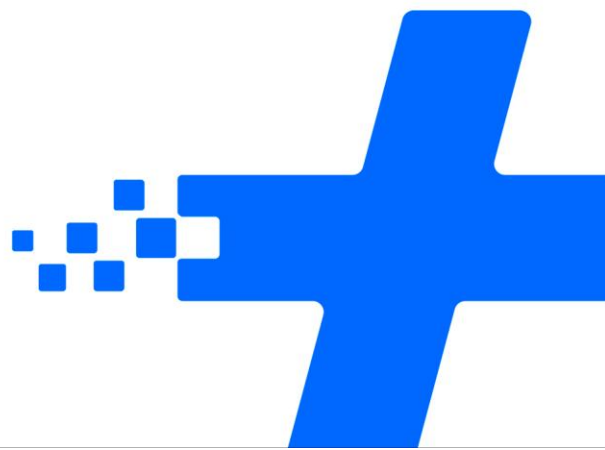
VM = Valor mensal do Serviço;

MI = Minutos de indisponibilidade (superior a trinta minutos);

43200 = Total de minutos no período mensal do SERVIÇO.

3.2.3 Não serão concedidos descontos na ocorrência dos seguintes casos:

- (a) caso fortuito ou força maior;
- (b) falha na infraestrutura, nos equipamentos, na rede interna ou na prestação de serviço de terceiros sobre os quais a **CONTRATADA** não possua controle direto ou indireto;
- (c) falha de equipamento da **CONTRATADA** ocasionada por culpa exclusiva do **CONTRATANTE**;
- (d) impedimento do acesso da equipe técnica da **CONTRATADA** ou empresa por ela indicada, às



dependências do CONTRATANTE para fins de manutenção, suporte técnico, testes, substituição de equipamentos ou restabelecimento do(s) Serviço(s);

3.2.4 O tempo de reparo será contabilizado a partir da abertura de um chamado junto ao Suporte Técnico da **CONTRATADA**. Este registro poderá ser realizado diretamente pelo **CONTRATANTE**, mediante sua percepção da falha ocorrida.

4 - Da descrição dos serviços

4.1 LAN TO LAN

4.1.1 DESCRIÇÃO

4.1.1.1 O serviço *Lan to Lan* é uma solução de telecomunicações destinada à interligação dedicada de dois ou mais pontos, por meio de circuitos dedicados de conectividade. O serviço é prestado com banda dedicada e simétrica, assegurando igualdade de capacidade para tráfego de download e upload, conforme a velocidade contratada.

4.1.1.2 A solução opera sobre infraestrutura de rede exclusiva, podendo ser entregue sobre tecnologia GPON ou infraestrutura de rede Metro, de acordo com a modalidade contratada e observadas as condições técnicas, de disponibilidade e de engenharia da CONTRATADA.

4.1.2 CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

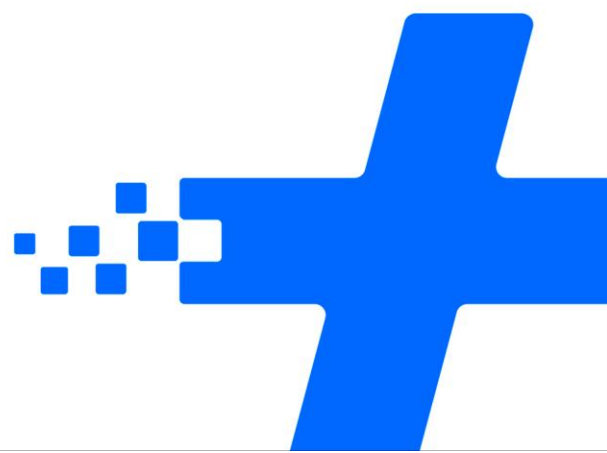
- I. Conectividade dedicada;
- II. Garantia de banda, conforme capacidade contratada;
- III. Banda simétrica, com capacidades idênticas para tráfego de download e upload;
- IV. Disponibilidade mínima de 98% (noventa e oito por cento) mensal;
- V. Prazo de reparo (MTTR) de 8 (oito) horas;
- VI. Latência máxima de acordo com tabela abaixo:

Região	Norte	Nordeste	Sudeste	Sul	Centro-Oeste
Latência Máxima	90 ms	86 ms	40 ms	60 ms	60 ms

- VII. Perda de Pacote menor que 2% (dois por cento);
- VIII. Transparência a protocolos, permitindo o tráfego de dados independentemente do protocolo de camada superior utilizado pelo CONTRATANTE;
- IX. Utilização de tecnologias de transporte Ethernet ou TDM, conforme especificação técnica e disponibilidade da rede;
- X. Necessidade de equipamentos de terminação fornecidos e instalados pela CONTRATADA, conforme o projeto técnico aprovado.

4.1.3 MODALIDADES

4.1.3.1 As topologias disponíveis para contratação são:



I. Ponto a Ponto:

- a. Prevê a entrega de uma conexão dedicada interligando dois pontos específicos, previamente indicados pela CONTRATANTE;
- b. O circuito estabelece comunicação direta entre os pontos contratados;
- c. A capacidade contratada é integralmente disponibilizada entre os dois extremos da conexão.

II. Ponto Multi Ponto:

- a. A disponibilização desta topologia está sujeita à análise de viabilidade técnica e disponibilidade de rede;
- b. Prevê a entrega de uma conexão a partir de um ponto Concentrador específico da CONTRATANTE;
- c. Cada ponto remoto estará logicamente associado ao Ponto Concentrador, compartilhando a arquitetura definida no projeto técnico;

4.2. LINK DEDICADO

4.2.1 DESCRIÇÃO

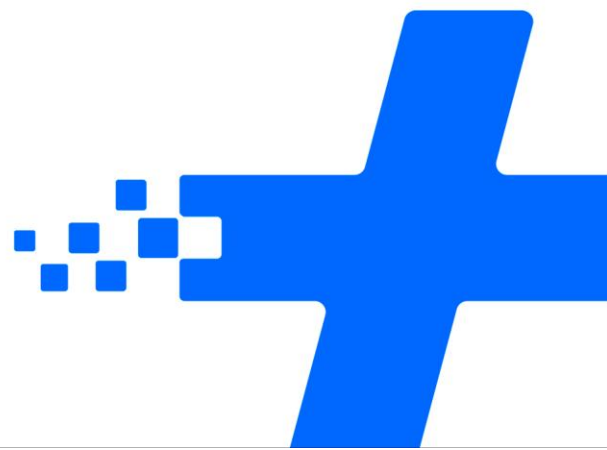
4.2.1.1 O +IP Connect é uma solução de acesso dedicado à Internet, por meio de circuito dedicado de conectividade. O serviço é prestado com banda garantida e simétrica, assegurando a integralidade da velocidade contratada tanto para tráfego de download quanto para upload. A solução opera sobre infraestrutura de acesso baseada em tecnologia GPON ou rede Metro, conforme a modalidade contratada e a viabilidade técnica no local de instalação.

4.2.2 CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

- I. Conectividade de acesso à Internet por meio de circuito dedicado, com banda garantida, conforme capacidade contratada;
- II. Perfil simétrico, com capacidades idênticas para tráfego de download e upload;
- III. Disponibilidade mínima de 98% (noventa e oito por cento) mensal;
- IV. Prazo de reparo (MTTR) de 8 (oito) horas;
- V. Latência máxima de acordo com tabela abaixo:

Região	Norte	Nordeste	Sudeste	Sul	Centro-Oeste
Latência Máxima	90 ms	86 ms	40 ms	60 ms	60 ms

- VI. Perda de Pacote menor que 2% (dois por cento);
- VII. Disponibilização de bloco IPv4 público, sujeita à viabilidade técnica e às políticas de alocação de endereços da CONTRATADA;



VIII. Necessidade de equipamentos de terminação fornecidos e instalados pela CONTRATADA, conforme projeto técnico aprovado;

4.2.3 MODALIDADES

4.2.3.1 As tecnologias disponíveis para contratação são:

I. GPON:

- a. Prestação do serviço por meio de infraestrutura de acesso baseada em tecnologia GPON (Gigabit Passive Optical Network);
- b. Utiliza rede de acesso óptica com arquitetura passiva, podendo haver compartilhamento de infraestrutura física, sem prejuízo da garantia de 100% (cem por cento) da banda contratada;
- c. A entrega do serviço ocorre por meio de equipamento de terminação óptica (ONU), fornecido e instalado pela CONTRATADA.

II. METRO:

- a. Prestação do serviço por meio de rede Metro Ethernet, com infraestrutura dedicada, conforme o projeto técnico contratado.

4.3. BANDA LARGA

4.3.1 DESCRIÇÃO

4.3.1.1 O serviço +Banda Larga é uma solução de acesso à Internet fornecida de forma assimétrica, destinada à conectividade IP do CONTRATANTE.

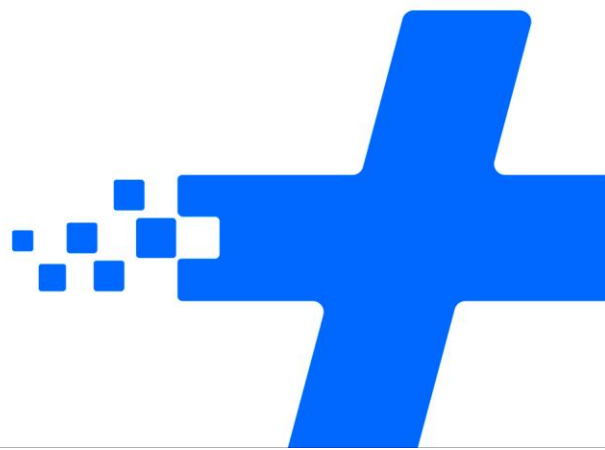
4.3.1.2 O serviço disponibiliza velocidades de até 100% (cem por cento) da capacidade contratada para tráfego de download e até 50% (cinquenta por cento) da capacidade contratada para tráfego de upload, conforme plano adquirido.

4.3.1.3 A prestação do serviço ocorre por meio de infraestrutura de acesso baseada em tecnologia GPON (Gigabit Passive Optical Network), observadas as condições técnicas, limitações de meio físico e requisitos de instalação.

4.3.2 CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

- I. Conectividade para acesso à Internet em protocolo IP;
- II. Perfil de banda assimétrico, com capacidades distintas para tráfego de download e upload;
- III. Disponibilidade mínima de 92% (noventa e dois por cento) mensal;
- IV. Prazo de reparo (MTTR) de 8 (oito) horas;
- V. Perda de Pacote menor que 2% (dois por cento);
- VI. Serviço prestado em regime de melhor esforço (best effort), não dedicado e sujeito a compartilhamento de recursos da rede GPON;
- VII. Disponibilização de bloco IPv4 público, sujeita à viabilidade técnica e às políticas de alocação de endereços da CONTRATADA;
- VIII. A entrega do serviço ocorre por meio de equipamento de terminação óptica (ONU), fornecido e instalado pela CONTRATADA;

4.3.3 MODALIDADES



4.3.3.1 O serviço +Banda Larga poderá ser disponibilizado nas seguintes modalidades, conforme contratação:

- I. **BRIDGE:**
 - a. A ONU será fornecida e instalada pelo PROVEDOR configurada em modo bridge;
 - b. A responsabilidade pela autenticação, roteamento, firewall, Wi-Fi e demais funções de rede interna será integralmente do CONTRATANTE;
 - c. O PROVEDOR limita-se à entrega da conectividade até a interface Ethernet da ONU.
- II. **WI-FI 5.0:**
 - a. A ONU será fornecida e instalada pelo PROVEDOR com funcionalidades de roteamento e conectividade Wi-Fi habilitadas;
 - b. A cobertura, desempenho e qualidade do sinal Wi-Fi podem variar conforme características do ambiente, interferências eletromagnéticas e posicionamento do equipamento;
 - c. O suporte do PROVEDOR restringe-se às configurações padrão do equipamento, não incluindo ajustes avançados ou customizações específicas de rede interna do CONTRATANTE.

5 - Conceitos Faturáveis

5.1 Os valores especificados no “Termo de Adesão”, serão pagos da seguinte forma:

5.1.1 Contratação Permanente:

- I. Instalação: será cobrada uma única vez no primeiro Documento de Cobrança, por instalação(ões) constante(s) no “Termo de Adesão”;
- II. Valor Mensal: será cobrada por acesso(s) constante(s) no “Termo de Adesão”;
- III. Alteração de Velocidade: será cobrada uma única vez sempre que solicitado alteração de velocidade pela CONTRATANTE;
- IV. Mudança Interna: será cobrada uma única vez sempre que solicitado mudança de endereço interna e de acordo com o constante no “Termo de Adesão”;
- V. Mudança de Endereço: será cobrada uma única vez sempre que solicitada mudança de endereço externa e de acordo com o constante no “Termo de Adesão”.
- VI. Valor mensal da Banda: será cobrada conforme valores descritos no “Termo de Adesão”, em função do âmbito local ou interestadual e da velocidade contratada;

5.1.2 Contratação Temporária:

- I. Instalação: será cobrada uma única vez no primeiro Documento de Cobrança, por instalação(ões) constante(s) no “Termo de Adesão”;
- II. Acesso Temporário: será cobrado de acordo com a quantidade de dias que o serviço foi contratado.

5.2 A descrição do nome do produto poderá sofrer variação, contudo, qualquer alteração no escopo da contratação só será realizada mediante anuência do CONTRATANTE.

