



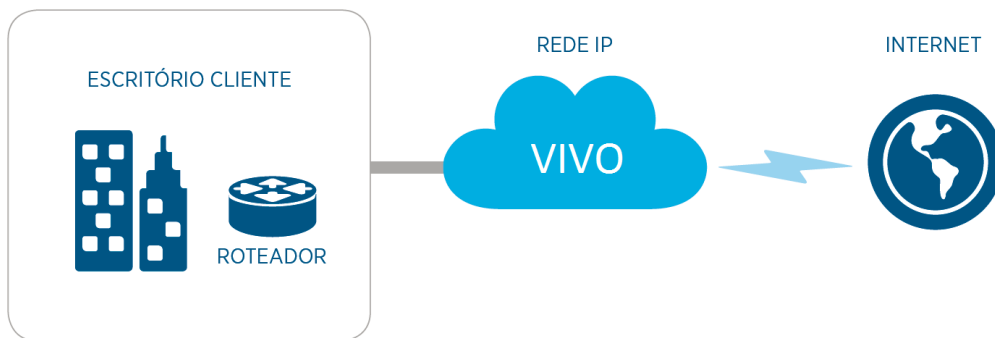
TERMO ESPECÍFICO DO PRODUTO



1. INTERNET DEDICADA

Solução avançada da VIVO que atende a todas demandas de sua empresa, que permite conexão bidirecional e permanente à Internet com garantia total da velocidade contratada e de alta qualidade.

O Serviço Internet Dedicada interliga fisicamente sua empresa a Rede IP da VIVO através de acesso dedicado, estabelecendo a comunicação sem restrição com qualquer outro usuário conectado à Rede IP; permitindo ainda o acesso aos serviços da Internet e as suas aplicações.



1.1 Vantagens da Solução

Alta Performance

Garantia da banda contratada com menor latência de rede e, conseqüentemente, menor índice de perda pacotes.

Produtividade

Disponibilidade ininterrupta da conexão à internet para seus colaboradores, fornecedores e clientes;

Transparência

O relacionamento com seus clientes em um canal eficiente para a realização de negócios.

Flexibilidade

Otimização dos investimentos na implantação de uma solução adequada às suas necessidades
Plataforma confiável para e-mails, hospedagem de site, comércio eletrônico;

Centro de Operações VIVO

Você contará com atendimento diferenciado para a sua empresa 24 horas por dia

Comodidade

Implantação disponibiliza a locação e manutenção do roteador (opcional);

Alta qualidade

Sua empresa vai ter toda a qualidade da rede NGN (Next Generation Network) da VIVO.

Presença Nacional: Serviço disponível em todas as localidades onde existe ponto de presença da rede VIVO

1.2 Facilidades

DNS (Domain Name System)

O DNS é uma funcionalidade fundamental na Internet que consiste em transformar o nome do domínio requerido (www.seucliente.com.br) em endereço IP. Para essa ação cada cliente possui um DNS primário que será a primeira opção de pesquisa e um DNS Secundário que assumirá a busca caso o primário esteja com algum problema. O DNS recursivo faz exatamente a função contrária, ou seja, transforma um endereço IP em domínio.

O DNS, em uma das 3 (três) modalidades primário, secundário e/ou recursivo é parte integrante do Internet Dedicada.

Política de Endereços IP

Atendendo à recomendação do Comitê Gestor da Internet no Brasil, a VIVO restringe a designação de um range de 06 (seis) endereços IP públicos válidos para uso do Cliente.

***ATENÇÃO:** Oferta combo dos Produtos de Internet Dedicada + Vivo Gestão de Redes (SDWAN), **NÃO** será disponibilizado Range de endereços IPs v4 (8 IP's, 6 utilizáveis).

A topologia disponibilizada será de **IP WAN navegável** na qual será entregue 1 único IP (IP WAN) para a conectividade à Internet portanto todo o tráfego se utilizará deste endereçamento IP."

Roteamento BGP

A necessidade do uso do protocolo BGP, devidamente comprovada, deverá ser objeto de um estudo de viabilidade para que se garanta a correta alocação de recursos de rede ao atendimento. Adicionalmente, cliente deverá informar todos os dados para configuração do roteamento BGP.

Equipamento no domicílio do Cliente (EDC - Roteador)

Para o Serviço Internet Dedicada é necessário o equipamento Roteador para sua conexão. O Roteador faz a interface entre o link fornecido pela VIVO e a rede local do cliente (LAN).

Este equipamento pode ser fornecido pela VIVO ou pelo Cliente, sendo que:

- O equipamento roteador deverá estar no mesmo ambiente ou no máximo até 100 Metros de distância do equipamento de transmissão da VIVO. Caso contrário, deverá ser revisto a formação de preços.
- Possuir capacidade mínima necessária (kpps, memória,...) para a velocidade contratada.
- Possuir no mínimo 1 interface V.35 para cada acesso com velocidade até 2Mbps (nos casos de atendimento em par metálico com modem HDSL) e 2 Interfaces elétricas padrão Ethernet.

1.3 Modalidades

Internet Corporativa

O serviço Internet Corporativa provê alta qualidade no acesso dedicado e simétrico à internet, sendo ideal para empresas que precisam de uma conexão de alta performance e disponibilidade em todos os períodos do dia. A Internet Corporativa oferece ainda um range de 8 endereços IP válidos (6 IPs utilizáveis e 2 de endereçamento) e link dedicado com 100% de banda garantida, além de várias opções de velocidade, adaptando-se às necessidades da sua empresa.

Internet ISP

A solução ideal para empresas que também proveem conteúdo, aplicações ou acesso a outros órgãos, empresas ou cidadãos com alta qualidade e alta disponibilidade.

Característica	Corporativa	ISP
Garantia de Banda	100%	100%
Simetria de Banda (Upload=Download)	SIM	SIM
Topologia para uso de Provedores (ASN)	NÃO	SIM
Suporte a BGP	NÃO	SIM

1.4 Serviços Adicionais

Internacional

Disponibilidade do produto Internet Dedicada em âmbito Internacional.



DNS Primário

Funcionalidade na Internet para que o cliente tenha um endereço de IP com o nome de domínio requerido. (Ex: www.seucliente.com.br):

- DNS Secundário;
- DNS Reverso e Delegação de Revers

Ferramenta de Gerenciamento - Gestão SMART

Com o objetivo de permitir o gerenciamento dos serviços contratados, a oferece em condição especial as soluções VIVO Smart Dimensiona.

O serviço Gestão Smart Dimensiona garante o gerenciamento proativo do acesso, prevenindo falhas e garantindo melhor performance.

Conta com uma equipe técnica especializada para monitorar 24 horas o tráfego da rede de sua empresa, identificando mudanças, diagnosticando problemas e sugerindo soluções adequadas.

Com esta solução sua empresa ganha; agilidade, previsibilidade, performance, estabilidade para sua rede e crescimento para seus negócios.

2. SUPORTE TÉCNICO

A VIVO conta com uma área de pós-vendas que está disponível para auxiliar o cliente nas questões de instalação, ativação, faturamento de serviços e produtos corporativos. A Central funciona 24 horas, 7 dias por semana, durante todo o ano. Os contatos telefônicos são registrados em nosso sistema para acompanharmos a resolução do problema até sua finalização, mantendo atualizados o histórico e informações de contato.

Central de Atendimento Corporativo VIVO (TOP / MASSIVO)

103 15

Central de Atendimento Corporativo VIVO (EMPRESAS)

0800 0151 551

Central de Atendimento Corporativo VIVO (Origem GVT)

0800 6025 488

3. SLA de DISPONIBILIDADE

Garantia de Disponibilidade dentro do Estado de São Paulo

É garantida uma disponibilidade mínima mensal de 99,5% por ponto/serviço.

Garantia de Disponibilidade fora do Estado de São Paulo

É garantida uma disponibilidade mínima mensal de 99,6% por ponto/serviço, entregues por rede própria.

Demais casos

É garantida uma disponibilidade mínima mensal de 99,2% por ponto/serviço de acordo com análise.

Define-se como o período de tempo mensal em que determinado serviço esteve efetivamente em operação, sendo expresso em %, por unidade, calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Disponibilidade (Mensal)} = [(T_{\text{total}} - T_{\text{nodisp}}) / T_{\text{total}}] * 100 (\%)$$

Onde:

Ttotal = tempo total do período considerado (minutos);

Tnodisp = tempo de indisponibilidade dentro do intervalo Ttotal (minutos).

(Tnodisp: soma dos períodos entre a abertura e o fechamento de cada BD - bilhete de defeito).

Descontos por Desvio de Disponibilidade

Quando o índice de Disponibilidade estiver abaixo do percentual definido para o serviço, será concedido desconto equivalente a 1% (um por cento) sobre o valor mensal do circuito pago pelo Cliente a cada 0,07% (zero vírgula zero sete por cento) de desvio entre a disponibilidade contratada e a medida, limitado ao valor máximo de 25% (vinte e cinco por cento) do valor total do acesso faturado no mês.

4. SLA DE REPARO

O tempo de solução de defeitos críticos será definido conforme tabela abaixo:

Âmbito	Tempo Médio de Reparo
Em Rede Própria (Brasil)	Em até 4 horas
Em Rede de Terceiros (dentro do Estado de São Paulo)	Em até 4 horas
Em Rede de Terceiros (fora do Estado de São Paulo)	Em até 6 horas

As metas de tempo máximo de reparo serão definidas conforme o tipo de falha:

Crítico	Tempo Médio de Reparo
Majoritário	08 horas
Minoritário	32 horas

As falhas são classificadas conforme definições abaixo:

Crítica: Caracterizada pela perda de serviço do cliente. Estão incluídos como falha crítica, mas não são exclusivos:

- Link fora de serviço; (Dados/Internet);
- E1 fora de serviço; (Voz/Convergentes);
 - Não recebe nenhuma chamada ou
 - Não realiza nenhuma chamada.

Majoritária: Não causa a perda imediata de serviço do cliente, porém degrada a qualidade do serviço ofertado. Estão incluídos como falha Majoritária, mas não são exclusivos:

- Qualquer tipo de perda de redundância;
- Falhas no processamento de chamadas;
- Taxa de erro no link dos Produtos de Dados e Internet, desde que o tráfego permaneça operando;
- Taxa de erro em rotas (Produtos de Voz), desde que o tráfego permaneça operando;
- Falhas afetando a qualidade do serviço de voz. (Ex: Ruído, Eco, Volume Baixo).

Minoritária: São condições menores que não afetam o serviço e não tem impacto na qualidade de serviço ofertado. Estão incluídos como falha Minoritária, mas não são exclusivos:

- Qualquer falha que impossibilite a utilização do serviço de Dados e Internet de forma pontual; (Ex: Não acessa IP específico)
- Não completamento de chamadas para/de determinados números pontuais.
- Quando o problema estiver localizado em outra Operadora do sistema STFC, deve-se adicionar ao tempo de reparo escrito neste Anexo o tempo de solução desta outra Operadora que conforme regimento da Anatel é de até 120 horas.