

TERMO ESPECÍFICO DO SERVIÇO VIVO SIP

1. TERMO ESPECÍFICO DO SERVIÇO

1.1 DESCRIÇÃO

Este termo tem por objetivo definir as características do Produto VIVO SIP, bem como descrever a forma de fornecimento do serviço pela VIVO.

2. GARANTIA DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

2.1 Autorização de acesso às dependências do CLIENTE

Para execução de trabalhos de manutenção e reparo, a VIVO acionará o contato técnico do Cliente, estipulado no Termo de Contratação de Serviço.

2.2. Abertura de Chamados Técnicos

A abertura de chamados técnicos será através do telefone de call center corporativo da VIVO 0800-6025 488 em operação 24 (vinte e quatro) horas por dia e nos 7 (sete) dias da semana para atendimentos de falhas e reclamações sobre os serviços.

O tempo máximo de reparo para cada serviço será definido conforme a natureza do problema e detalhado abaixo. Para tanto, será considerada a taxa de erro abaixo do nível mínimo de qualidade do serviço.

A VIVO deverá informar ao Cliente, através de contato telefônico, a resolução das anormalidades.

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

Crítico	04 horas
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:

- SIP fora de serviço

o Não recebe nenhuma chamada ou

o 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 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:

- 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;"

2.3. Em caso de defeito, interrupção ou queda na qualidade do serviço, o Cliente contatará o call center corporativo da VIVO para registro do defeito e abertura de chamado técnico de modo que o reparo seja realizado no menor prazo possível, sendo certo que o cálculo de disponibilidade deverá considerar este momento como inicial.

Anexo II referente ao Contrato Corporativo - Nº xxxxxxxxx - Versão 1.0

2.4. Gerenciamento de Anormalidades

A VIVO implementará um processo de gerenciamento de anormalidades para prontamente comunicar, monitorar e resolver falhas ou degradação do serviço. O processo de acompanhamento de notificação de anormalidades disporá de uma identificação única gerada pela VIVO e que será utilizada por ambas as Partes minimizando possíveis problemas de comunicação. Para os casos críticos a VIVO informará em até 1 (uma) hora o prazo de finalização esperado para completa recuperação do serviço em questão ou fornecerá informações sobre o andamento do chamado.

2.5. Disponibilidade do Serviço

2.5.1 Produto de Voz, Dados e Internet

O compromisso de disponibilidade mínima do acesso para cada conexão local é de 99,2% (noventa e nove vírgula dois por cento) para circuitos redundantes para o estado de São Paulo e 99,6% (noventa e nove vírgula seis por cento) para circuitos sem redundância para os demais estados, ambos os valores podem chegar até 99,9% quando o circuito possuir redundância. Estes valores passam por avaliações mensais da Vivo. Excluindo-se as interrupções provocadas por manutenção pré-programada; falha provocada pelo equipamento do Cliente; falta de energia nos equipamentos da VIVO; interrupções provocadas por motivos de força maior; interrupções provocadas por distúrbios públicos ou atos de vandalismo.

2.5.2 A disponibilidade não inclui as interrupções programadas pela VIVO, provenientes de alterações na composição de facilidades, substituição de equipamentos e sistemas, manutenções não emergenciais e realização de testes, desde que previamente notificado ao Cliente.

Para efeitos de cálculo de disponibilidade do serviço serão considerados os chamados críticos abertos no call center corporativo VIVO que resultaram em paralisação do fornecimento do serviço cuja causa foi exclusivamente da VIVO.

Durante o chamado, todas as ações que dependam do Cliente, não serão computadas para efeito de indisponibilidade.

3. PROCEDIMENTOS DE RECUPERAÇÃO

3.1. Antes do acionamento da VIVO o Cliente efetuará testes abrangendo os procedimentos vigentes de triagem e checagem de conexões/rede até o último ponto sob sua responsabilidade;

3.2. Caso necessário, as Partes interagirão na localização e isolamento das falhas providenciando auxílio nos testes, quando requisitadas para isto;

3.3. O horário considerado na recuperação do serviço continuará sendo o horário de término da remoção de defeito (fechamento técnico).

4. RESPONSABILIDADES DA VIVO

4.1. Manutenção Pré-Programada

Toda manutenção do sistema será sempre comunicada por escrito ao Cliente com pelo menos 2 (dois) dias úteis de antecedência, sendo que a manutenção pré-programa não será considerada para fins de cálculo de disponibilidade. Eventualmente poderão ocorrer paralisações emergenciais para prevenção dos casos em que o serviço do Cliente esteja na iminência de ser afetado. Neste último caso, o Cliente será informado com a maior antecedência possível.

O horário preferencialmente, mas não obrigatório, definido para estas manutenções será a janela entre 04:00h às 07:00h, entre terça-feira e sexta-feira excluindo-se feriados e um dia posterior aos feriados.

4.2. Disponibilização de Equipamentos

Disponibilização dos equipamentos de sua propriedade e responsabilidade.

4.3. Instalação e teste de Equipamentos

Instalar e testar os equipamentos disponibilizados pela VIVO, conectando-os com os equipamentos de responsabilidade do Cliente, fornecendo o serviço contratado, desde que haja compatibilidade de interfaces.

Anexo II referente ao Contrato Corporativo - Nº xxxxxxxxx - Versão 1.0

5. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

5.1. Rede Interna

A rede interna é definida como a parte da rede de responsabilidade, implantação e manutenção pelo Cliente, que envolve, mas não se limita, a dutos, condutores metálicos - cabos de telefone, esteiramentos, espaço físico para instalação dos equipamentos, climatização, limpeza, disponibilização de energia elétrica próxima aos equipamentos que venham a ser instalados pela VIVO, aterramento, e permissões condominiais, dentro do ambiente de responsabilidade do Cliente. Usualmente o ponto de término da responsabilidade pelo fornecimento do serviço pela VIVO é o distribuidor geral do edifício (DG) ou a primeira caixa de passagem interna ao prédio na ausência de DG.

5.2. Disponibilização dos equipamentos

Disponibilizar os equipamentos necessários para a conexão com os serviços disponibilizados pela VIVO.

5.3. Aquisição, Configuração e Manutenção de Equipamentos

A aquisição, configuração e manutenção de equipamentos, deverão estar de acordo com as premissas estabelecidas pela VIVO.

5.4 Equipamento PABX

"Quando o equipamento PABX pertencer ao cliente é de sua responsabilidade a configuração do seu equipamento na categoria de assinante comum (CAT1). A programação em categoria diferente da indicada será de exclusiva responsabilidade do Cliente.

O cliente deve informar a VIVO qualquer substituição no equipamento utilizado podendo a VIVO renegociar o contrato caso o equipamento utilizado pelo cliente não seja compatível com o serviço ofertado."

6. CARACTERÍSTICAS DO(S) ACESSO(S)

O acesso será realizado através de protocolos de acesso normatizados aplicáveis à configuração do serviço, implementando na banda contratada características intrínsecas de controle de tráfego, velocidade, limite e desempenho.

7. CONEXÃO ENTRE EQUIPAMENTOS

No caso de necessidade de conexão entre os equipamentos do Cliente e da VIVO através de um cabo-proprietário, a responsabilidade por este cabo é da parte que disponibilizou o equipamento.

8. SINALIZAÇÃO DE VOZ

A sinalização utilizadas na interligação das centrais de comutação deve ser SIP (Session Initiation Protocol).

No caso de identificação por ramal, o PABX do Cliente deverá enviar número válido dentro do range contratado. Caso seja enviada numeração diferente da contratada a chamada não se completará.

9. ENVIO DE DÍGITOS

Sinalização SIP: O PABX do Cliente deverá enviar 10 dígitos. Ex.: 41 3025-MCDU

Anexo II referente ao Contrato Corporativo - Nº xxxxxxxxx - Versão 1.0

10. CALL CENTER

Clientes com a característica de call center que utilizam ou venham a utilizar discador ou outra forma de realizar chamadas com perfil de rajadas devem comunicar para a VIVO qualquer alteração no perfil de utilização do serviço VIVO SIP. Caso seja identificado pela VIVO, as partes concordam em renegociar o contrato.

Qtde Canais	CAPS	Taxa de completamento	TMR
Até 30	>1 e <=3	<30%	<25 seg
31 a 60	>2 e <=6		
61 a 90	>3 e <=9		
91 a 120	>4 e <=12		

120 a 150	>5 e <=15
151 a 180	>6 e <=18
181 a 210	>7 e <=21
211 a 240	>8 e <=24
241 a 270	>9 e <=27
> 300	>11 e <=30

"• CAPS (Call Attempts per Second): é o número de chamadas realizadas no mesmo segundo.

- Taxa de completamento: é o percentual de chamadas que são atendidas dividido pelo número total de chamadas realizadas.
- TMR (Tempo Médio de Retenção): é o tempo em que o telefone do cliente de destino toca mais o tempo em que ocorre a conversação."

11. HORA TÉCNICA

"Na hipótese do Cliente solicitar visita técnica para verificação de falhas na rede, e fique comprovado que tais falhas são provenientes de fatores alheios à responsabilidade da VIVO, como defeitos na infraestrutura e/ou rede interna e/ou nos equipamentos do Cliente (PABX, modem ou roteador), bem como nas suas configurações, a VIVO cobrará o valor integral de R\$ 125,00 (cento e vinte e cinco reais) por visita improdutiva.

Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, a VIVO não possui qualquer responsabilidade pelos equipamentos do Cliente, como PABX, modem ou roteador, sendo de responsabilidade do mesmo acionar o mantenedor dos equipamentos para os reparos necessários."

Anexo II referente ao Contrato Corporativo - Nº xxxxxxxxx - Versão 1.0

TERMO ESPECÍFICO DO SERVIÇO

"1.1 DESCRIÇÃO

Este termo tem por objetivo definir as características dos Produtos, bem como descrever a forma de fornecimento dos serviços pela VIVO.

2. GARANTIA DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

2.1 Autorização de acesso às dependências do CLIENTE

Para execução de trabalhos de manutenção e reparo, a VIVO acionará o contato técnico do Cliente, estipulado no Termo de Contratação de Serviço.

2.2. Abertura de Chamados Técnicos

A abertura de chamados técnicos será através do telefone de call center corporativo da VIVO - 0800 6025 488 em operação 24 (vinte e quatro) horas por dia e nos 7 (sete) dias da semana para atendimentos de falhas e reclamações sobre os serviços

O tempo máximo de reparo para cada serviço será definido conforme a natureza do problema e detalhado abaixo. Para tanto, será considerada a taxa de erro abaixo do nível mínimo de qualidade do serviço.

A VIVO deverá informar ao Cliente, através de contato telefônico, a resolução das anormalidades.

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

Crítico 04 horas

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)
- o Não recebe nenhuma chamada ou
- o 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;

"

"

2.3. Em caso de defeito, interrupção ou queda na qualidade do serviço, o Cliente contatará o call center corporativo da VIVO para registro do defeito e abertura de chamado técnico de modo que o reparo seja realizado no menor prazo possível, sendo certo que o cálculo de disponibilidade deverá considerar este momento como inicial.

2.4. Gerenciamento de Anormalidades

A VIVO implementará um processo de gerenciamento de anormalidades para prontamente comunicar, monitorar e resolver falhas ou degradação do serviço. O processo de acompanhamento de notificação de anormalidades disporá de uma identificação única gerada pela VIVO e que será utilizada por ambas as Partes minimizando possíveis problemas de comunicação.

Para os casos críticos a VIVO informará em até 1 (uma) hora o prazo de finalização esperado para completa recuperação do serviço em questão ou fornecerá informações sobre o andamento do chamado."

"2.5. Disponibilidade do Serviço

2.5.1 Produto de Voz, Dados e Internet

- O compromisso de disponibilidade mínima do acesso para cada conexão local é de 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento) para circuitos redundantes e 99,6% (noventa e nove vírgula seis por cento) para circuitos sem redundância, com avaliações mensais, excluindo-se as interrupções provocadas por manutenção pré-programada; falha provocada pelo

equipamento do Cliente; falta de energia nos equipamentos da VIVO; interrupções provocadas por motivos de força maior; interrupções provocadas por distúrbios públicos ou atos de vandalismo.

- Os produtos Internet Corporativa, Internet ISP, VPN MPLS, Pontonet e Ethernet Line possuem o compromisso de garantia de 100% da velocidade VIVO, bem como a simetria do tráfego (upload e download), dentro do Backbone da VIVO.

- O produto Internet Express possui o compromisso de garantia de 50% da velocidade VIVO, bem como a simetria do tráfego (upload e download), dentro do Backbone da VIVO.

- Para tratamento dos serviços Frame-Relay, ATM e protocolos TCP/IP, no Backbone da VIVO, os níveis de qualidade são:

- Latência média: igual ou inferior a 50ms para as cidades atendidas pela rede VIVO;
- Perda de pacotes média: igual ou inferior a 0,5%.

Exceções:

Para as cidades de Porto Velho, Rio Branco, Palmas, Paranaguá, Gravataí e Guarapuava os níveis de qualidade para latência média é igual ou inferior a 80ms e perda de pacotes média igual ou inferior a 1%.

2.5.2 A garantia de disponibilidade de serviço é limitada à comunicação entre os centros de operações da VIVO, não sendo computadas na taxa de indisponibilidade as falhas de comunicação externas à Rede VIVO.

"

"2.5.3 A disponibilidade não inclui as interrupções programadas pela VIVO, provenientes de alterações na composição de facilidades, substituição de equipamentos e sistemas, manutenções não emergenciais e realização de testes, desde que previamente notificado ao Cliente.

- Para efeitos de cálculo de disponibilidade do serviço serão considerados os chamados críticos abertos no call center corporativo VIVO que resultaram em paralisação do fornecimento do Serviço cuja causa foi exclusivamente da VIVO.

- Durante o chamado, todas as ações que dependam do Cliente, não serão computadas para efeito de indisponibilidade.

3. PROCEDIMENTOS DE RECUPERAÇÃO

3.1. Antes do acionamento da VIVO o Cliente efetuará testes abrangendo os procedimentos vigentes de triagem e checagem de conexões/rede até o último ponto sob sua responsabilidade;

3.2. Caso necessário, as Partes interagirão na localização e isolamento das falhas providenciando auxílio nos testes, quando requisitadas para isto;

3.3. O horário considerado na recuperação do serviço continuará sendo o horário de término da remoção de defeito (fechamento técnico)."

"4. RESPONSABILIDADES DA VIVO

4.1. Manutenção Pré-Programada

Toda manutenção do sistema será sempre comunicada por escrito ao Cliente com pelo menos 2 (dois) dias úteis de antecedência, sendo que a manutenção pré-programa não será considerada para fins de cálculo de disponibilidade. Eventualmente poderão ocorrer paralisações emergenciais para prevenção dos casos em que o serviço do Cliente esteja na iminência de ser afetado. Neste último caso, o Cliente será informado com a maior antecedência possível.

O horário preferencialmente, mas não obrigatório, definido para estas manutenções será a janela entre 04:00h às 07:00h, entre terça-feira e sexta-feira excluindo-se feriados e um dia posterior aos feriados.

4.2. Disponibilização de Equipamentos

Disponibilização dos equipamentos de sua propriedade e responsabilidade.

4.3. Instalação e teste de Equipamentos

Instalar e testar os equipamentos disponibilizados pela VIVO, conectando-os com os equipamentos de responsabilidade do Cliente, fornecendo o serviço contratado, desde que haja compatibilidade de interfaces.

4.4. Cadastramento de Endereços IP

Cadastramento dos endereços IP fornecidos ao Cliente."

"

5. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

5.1. Rede Interna

A rede interna é definida como a parte da rede de responsabilidade, implantação e manutenção pelo Cliente, que envolve, mas não se limita, a dutos, condutores metálicos - cabos de telefone, esteiramentos, espaço físico para instalação dos equipamentos, climatização, limpeza, disponibilização de energia elétrica próxima aos equipamentos que venham a ser instalados pela VIVO, aterramento, e permissões condominiais, dentro do ambiente de responsabilidade do Cliente. Usualmente o ponto de término da responsabilidade pelo fornecimento do serviço pela VIVO é o distribuidor geral do edifício (DG) ou a primeira caixa de passagem interna ao prédio na ausência de DG.

5.2. Disponibilização dos equipamentos

Disponibilizar os equipamentos necessários para a conexão com os serviços disponibilizados pela VIVO.

5.3. Cadastramento de Endereços IP

Cadastrar o reverso dos endereços IP fornecidos pela VIVO.

5.4. Aquisição, Configuração e Manutenção de Equipamentos

A aquisição, configuração e manutenção de equipamentos, deverão estar de acordo com as premissas estabelecidas pela VIVO.

5.5 Equipamento PABX

É de responsabilidade do cliente a configuração do seu equipamento PABX na categoria de assinante comum (CAT1). A programação em categoria diferente da indicada será de exclusiva responsabilidade do Cliente. "

"

6. CARACTERÍSTICAS DO(S) ACESSO(S)

O acesso será realizado através de protocolos de acesso normatizados aplicáveis à configuração do serviço, implementando na banda VIVO características intrínsecas de controle de tráfego, velocidade, limite e desempenho.

7. CONEXÃO ENTRE EQUIPAMENTOS

No caso de necessidade de conexão entre os equipamentos do Cliente e da VIVO através de um cabo-proprietário, a responsabilidade por este cabo é da parte que disponibilizou o equipamento.

8. SINALIZAÇÃO DE VOZ

As sinalizações a serem utilizadas na interligação das centrais de comutação poderão ser PRI ou R2 digital. Para rotas que utilizam sinalização PRI e R2 digital deverá ser possível a associação de um número piloto (chave) para esta rota.

No caso de identificação por ramal, o PABX do Cliente deverá enviar número válido dentro do range contratado. Caso seja enviada numeração diferente da VIVO a chamada não se completará.

9. ENVIO DE DÍGITOS

Sinalização PRI: O PABX do Cliente deverá enviar 10 dígitos. Ex: 41 3025-MCDU

Sinalização R2: O PABX do Cliente deverá enviar 08 dígitos. Ex: 3025-MCDU

10. HORA TÉCNICA

Na hipótese do Cliente solicitar visita técnica para verificação de falhas na rede, e fique comprovado que tais falhas são provenientes de fatores alheios à responsabilidade da VIVO, como defeitos na infraestrutura e/ou rede interna e/ou nos equipamentos do Cliente (PABX, modem ou roteador), bem como nas suas configurações, a VIVO cobrará o valor integral de R\$ 125,00 (cento e vinte e cinco reais) por visita improdutiva.

Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, a VIVO não possui qualquer responsabilidade pelos equipamentos do Cliente, como PABX, modem ou roteador, sendo de responsabilidade do mesmo acionar o mantenedor dos equipamentos para os reparos necessários."