

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 0800-015 15 51 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)
 - ✓ 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;"

2.3. Em caso de defeito, interrupção ou queda na qualidade do serviço, o cliente contará o call center corporativo da Vivo para registro do defeito e abertura do chamado técnico de modo que o reparo seja realizado no menor prazo possível, sendo certo que o cálculo de indisponibilidade deverá considerar este momento como inicial, e seguirá o cálculo definido na cláusula 10 do Contrato de Prestação de Serviço Fixo Comutado - STFC.

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.

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.

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. 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 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

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 VIVO a chamada não se completará.

9. ENVIO DE DÍGITOS

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

10. CAPS (Call Attempts Per Second)

A VIVO garante a qualidade do serviço de telefonia desde que o volume máximo de CAPS gerado pelo cliente esteja em conformidade com o serviço contratado: com ou sem Rajada, conforme indicado termo aditivo do contrato. Caso seja identificado que houve alteração no perfil de utilização do serviço, acima do permitido, a VIVO efetuará o bloqueio parcial ou total dos canais até a normalização do tráfego ou a renegociação do contrato, tendo em vista que a utilização inadequada da rede impacta na qualidade do serviço de todos os Clientes deste produto.

Este contrato prevê a utilização de CAPS máximo conforme previsto a tabela abaixo. Caso o cliente exceda esse volume em 10% deverá ser aberta uma nova negociação quanto o consumo mínimo e tarifas com objetivo de manter o equilíbrio financeiro do contrato e garantir a qualidade na prestação do serviço, tendo em vista o dimensionamento da capacidade da Central de Transmissão na qual o circuito de telefonia será conectado."

Tráfego rajada: condição de tráfego onde as chamadas originadas pelo cliente partem de uma máquina ou computador (discador), o que acarreta um grande volume de chamadas simultâneas por segundo.

Canais	CAPS Máximo (Perfil Rajada/com discador)	CAPS Máximo (Perfil Massivo)
de 1 até 30	3	1
de 31 até 60	5	1
de 61 até 90	8	2
de 91 até 120	11	2
de 121 até 150	14	3
de 151 até 180	16	3
de 181 até 210	19	4
de 211 até 240	22	4
de 241 até 270	24	4
de 271 até 300	27	5
de 301 até 330	30	5
de 331 até 360	32	6
de 361 até 390	35	6
de 391 até 420	38	7
de 421 até 450	41	7
de 451 até 480	43	8
de 481 até 510	46	8
de 511 até 540	49	8
de 541 até 570	51	9
de 571 até 600	54	9
de 601 até 630	57	10
de 631 até 660	59	10
de 661 até 690	62	11
de 691 até 720	65	11
de 721 até 750	68	12
de 751 até 780	70	12
de 781 até 810	73	13
de 811 até 840	76	13
de 841 até 870	78	13
de 871 até 900	81	14
de 901 até 930	84	14
de 931 até 960	86	15

de 961 até 990	89	15
de 991 até 1020	92	16
de 1021 até 1050	95	16
de 1051 até 1080	97	17
de 1081 até 1110	100	17
de 1111 até 1140	103	17
de 1141 até 1170	105	18
de 1171 até 1200	108	18
de 1201 até 1230	111	19
de 1231 até 1260	113	19
de 1261 até 1290	116	20
de 1291 até 1320	119	20
de 1321 até 1350	122	21
de 1351 até 1380	124	21
de 1381 até 1410	127	22
de 1411 até 1440	130	22
de 1441 até 1470	132	22
de 1471 até 1500	135	23
de 1501 até 1530	138	23
de 1531 até 1560	140	24
de 1561 até 1590	143	24
de 1591 até 1620	146	25
de 1621 até 1650	149	25
de 1651 até 1680	151	25
de 1681 até 1710	154	26
de 1711 até 1740	157	26
de 1741 até 1770	159	27
de 1771 até 1800	162	27
de 1801 até 1830	165	28
de 1831 até 1860	167	28
de 1861 até 1890	170	29
de 1891 até 1920	173	29
de 1921 até 1950	176	29
de 1951 até 1980	178	30
de 1981 até 2010	181	30

de 2011 até 2040	184	30
de 2041 até 2070	186	31
de 2071 até 2100	189	32
de 2101 até 2130	192	32
de 2131 até 2160	194	32
de 2161 até 2190	197	33
de 2191 até 2220	200	33
de 2221 até 2250	203	34
de 2251 até 2280	205	34
de 2281 até 2310	208	35
de 2311 até 2340	211	35
de 2341 até 2370	213	36
de 2371 até 2400	216	36
de 2401 até 2430	219	36
de 2431 até 2460	221	37
de 2461 até 2490	224	37
de 2491 até 2520	227	38
de 2521 até 2550	230	38
de 2551 até 2580	232	39
de 2581 até 2610	235	39
de 2611 até 2640	238	40
de 2641 até 2670	240	40
de 2671 até 2700	243	41
de 2701 até 2730	246	41
de 2731 até 2760	248	41
de 2761 até 2790	251	42
de 2791 até 2820	254	42
de 2821 até 2850	257	43
de 2851 até 2880	259	43
de 2881 até 2910	262	43
de 2911 até 2940	265	44
de 2941 até 2970	267	45
de 2971 até 3000	270	45

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.