



DESCRITIVO DO SERVIÇO VPN IP (MPLS)

(ANEXO ÀS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS)

1. DESCRIÇÃO

- 1.1. O Serviço VPN IP (MPLS)(Rede Virtual Privada) é utilizado para interconexão de redes locais entre a matriz e as filiais, bem como da cadeia de valor da contratante, de forma segura, integrando suas aplicações, novas ou legadas, sobre a infraestrutura da Rede IP da **TELEFÔNICA BRASIL (“VIVO”)**.
- 1.2. O Serviço VPN IP (MPLS), permite a conexão de todos os pontos da rede corporativa da **CONTRATANTE** (LAN), utilizando o MPLS (Multiprotocol Label Switching), que é o recurso mais avançado e flexível para a construção de VPN's com CoS (Classes de Serviços), possibilitando a priorização de tráfego de dados, voz e vídeo.

2. CARACTERÍSTICAS PRINCIPAIS

- Conectividade com banda 100% garantida de 64Kbps à 10Gbps;
- Perfil Simétrico (DownLoad = UpLoad)
- Tarifa fixa mensal (Flat Rate);
- Tecnologias no acesso: Ethernet ou TDM;
- Abrangência Nacional;
- Roteador (EDC) disponível no modelo de aluguel, compatível com perfil e velocidade;
- Classe de Serviço (CoS) ou Perfil de Tráfego
 - ✓ Contempla classes de serviço ou perfis de tráfego, que devem ser escolhidos em função das aplicações utilizadas e prioridades desejadas pelo Cliente.
 - ✓ Poderá adquirir bandas por classe de serviço ou definir um perfil de tráfego, sendo que a soma das bandas não poderá ultrapassar a velocidade do acesso.

3. CONTRATAÇÕES ADICIONAIS

- Caso a **CONTRATANTE** utilize no Concentrador um Roteador de sua propriedade, será de sua responsabilidade a configuração da funcionalidade de tunelamento L2TP, para suportar os acessos remotos na tecnologia móvel.
- Para esta modalidade de acesso, a **CONTRATANTE** deverá possuir um Servidor para autenticação, autorização e alocação de Endereço IP Fixo e privado.



- Para esta modalidade de acesso, o prazo mínimo de contratação do serviço é de 24 (vinte e quatro) meses.

4. Conceitos Faturáveis

Os seguintes itens poderão estar especificados no “Formulário de Solicitação de Serviço”, de acordo com a solução adquirida pela contratante:

- **Configuração Lógica da Porta VPN IP:** cobrada uma única vez, na ativação de uma nova conexão à VPN, constante(s) no “Formulário de Solicitação de Serviço”;
- **Valor mensal da porta VPN IP ou Banda/Classe de serviço:** cobrado por porta, de acordo com o perfil de tráfego ou Classe de serviço, escolhido pelo CONTRATANTE e conforme especificado no “Formulário de Solicitação de Serviço”;
- **Valor mensal da Banda IP:** será cobrada conforme valores descritos no Formulário de Solicitação de Serviço, em função do âmbito local ou interestadual e da velocidade contratada;
- **Gerência do Equipamento (EDC):** será cobrada mensalmente por equipamento disponibilizado pela TELEFÔNICA em regime de aluguel
- **Gerência do equipamento de propriedade da CONTRATANTE:** será cobrada mensalmente por equipamento, de propriedade da CONTRATANTE, conforme valores constantes no “Formulário de Solicitação de Serviço”;
- **Instalação do Equipamento (EDC):** cobrada uma única vez no primeiro **Documento de Cobrança**, quando disponibilizado equipamento de propriedade da **VIVO**, em regime de aluguel;
- **Instalação do acesso:** cobrado uma única vez no primeiro **Documento de Cobrança**, por solicitação de acesso(s) constante(s) no “Formulário de Solicitação de Serviço”;
- **Aluguel Mensal do Equipamento (EDC)/** será cobrado por equipamento (EDC) disponibilizado pela **VIVO** em regime de aluguel **Valor Mensal do Acesso: será cobrado por acesso(s) constante(s)** no “Formulário de Solicitação de Serviço”;



DESCRIPTIVO DO SERVIÇO METROLAN (ANEXO ÀS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO)

1. OBJETIVO

1.1 O serviço METROLAN (“Serviço ou METROLAN”) é uma solução de telecomunicações, composta por circuitos dedicados de Comunicação de Dados. Permite o tráfego de qualquer protocolo de comunicação (transparente a protocolos), destinada à interligação de dois ou mais pontos, conectando equipamentos com a finalidade de transmissão bidirecional de tráfego de dados.

2. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

- Conectividade com banda 100% garantida de 64Kbps à 10Gbps;
- Perfil Simétrico (DownLoad = UpLoad);
- Tarifa fixa mensal (Flat Rate);
- Compatibilidade com outros serviços IP;
- Tecnologias no transporte: Ethernet ou TDM;
- Abrangência Nacional (sujeito a consulta de disponibilidade).

3. MODALIDADES

3.1 As topologias disponíveis para contratação são:

Ponto a Ponto:

Prevê a entrega da conexão interligando dois pontos específicos a serem indicados pela CONTRATANTE;

Ponto Multi Ponto:

Atendimento nesta topologia está sujeito a análise de disponibilidade.

Prevê a entrega da conexão de um ponto específico da CONTRATANTE (Ponto Concentrador*) com vários outros pontos, sendo que cada um destes pontos deverá estar associado ao Ponto Concentrador.

* Considera-se ponto concentrador a conexão responsável pela concentração do tráfego dos demais pontos pertencentes a mesma rede.

4. VIGÊNCIA E VALIDADE.

4.1 O Contrato vigorará pelo prazo previsto no “Formulário de Solicitação de Serviço”, que poderá ser:

- **Permanente:** 12, 24, 36, 48, 60 meses, sendo permitida a prorrogação do prazo de vigência nos termos do Contrato e Condição Geral de Prestação de Serviço; e
- **Temporária:** não inferior a 1 (um) dia e não superior a 29 (vinte e nove) dias, sendo permitida a contratação para esta modalidade o somente no Estado de São Paulo e em acessos



com velocidade de até 2 Mbps. O prazo de vigência do Serviço na modalidade Temporária poderá ser prorrogado desde que não ultrapasse o prazo máximo de 29 (vinte e nove) dias, e desde que haja solicitação da CONTRATANTE com pelo menos 04 (quatro) dias úteis de antecedência do vencimento do prazo inicialmente contratado.

4.2 A vigência contratual para modalidade permanente terá início na data de assinatura do Formulário de Solicitação de Serviço.

5 CONCEITOS FATURÁVEIS

5.1 Os valores especificados no “Formulário de Solicitação de Serviço”, serão pagos da seguinte forma:

Contratação Permanente:

- Instalação: será cobrada uma única vez no primeiro Documento de Cobrança, por instalação (ões) constante(s) no “Formulário de Solicitação de Serviço”;
- Valor Mensal: será cobrada por acesso(s) constante(s) no “Formulário de Solicitação de Serviço”;
- Alteração de Velocidade: será cobrada uma única vez sempre que solicitado alteração de velocidade pela CONTRATANTE;
- Mudança Interna: será cobrada uma única vez sempre que solicitado mudança de endereço interna e de acordo com o constante no “Formulário de Solicitação de Serviço”;
- Mudança de Endereço: será cobrada uma única vez sempre que solicitada mudança de endereço externa e de acordo com o constante no “Formulário de Solicitação de Serviço”.

Contratação Temporária:

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



DESCRIPTIVO DO SERVIÇO IP INTERNET (ANEXO ÀS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO)

1. DESCRIÇÃO

Serviço de Acesso IP Dedicado prove uma conexão à rede IP da VIVO e possibilita a contratação de outros serviços oferecidos com a utilização da Rede IP.

2. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

- Conectividade com banda 100% garantida de 64Kbps à 10Gbps;
- Perfil Simétrico (DownLoad = UpLoad)
- Tarifa fixa mensal (Flat Rate);
- Compatibilidade com outros serviços IP;
- Tecnologias no acesso: Ethernet ou TDM;
- Abrangência Nacional;

3. CONCEITOS FATURÁVEIS

Os valores especificados no “Formulário de Solicitação de Serviço” serão pagos da seguinte forma:

- **Instalação do acesso:** cobrado uma única vez, no primeiro Documento de Cobrança, por solicitação de acesso(s) constante(s) no “Formulário de Solicitação de Serviço”;
- **Instalação do Equipamento no Domicílio do Cliente (EDC):** cobrada uma única vez, no primeiro Documento de Cobrança, quando disponibilizado equipamento de propriedade da VIVO;
- **Instalação de Infra:** cobrado uma única vez, no primeiro Documento de Cobrança, por ponto onde foi solicitada a instalação de infraestrutura interna, de acordo com o “Formulário de Solicitação de Serviço”;
- **Valor Mensal do Acesso:** será cobrado por acesso(s) constante(s) no “Formulário de Solicitação de Serviço”;
- **Valor mensal da Banda IP:** será cobrada conforme valores descritos no “Formulário de Solicitação de Serviço”, em função do âmbito local ou interestadual e da velocidade contratada;
- **Aluguel Mensal do Equipamento (EDC):** será cobrado por equipamento (EDC) disponibilizado pela VIVO em regime de aluguel;



- **Gerência do Equipamento (EDC):** será cobrada mensalmente por equipamento (EDC) disponibilizado pela VIVO em regime de aluguel;
- **Gerência do equipamento de propriedade da CONTRATANTE:** será cobrada mensalmente por equipamento de propriedade da CONTRATANTE, quando permitida a utilização do mesmo, conforme valores constantes no “Formulário de Solicitação de Serviços”.



DESCRIPTIVO DO SERVIÇO ETHERNET LINE EPL/EVPL (ANEXO ÀS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO)

1. DESCRIÇÃO

O Serviço Ethernet Line EPL/EVPL é uma solução baseada em ethernet, que interliga ambientes de rede locais de unidades da empresa ou comunidade de negócios. Oferece total transparência aos dados trafegados e às configurações da rede Ethernet.

2. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

- Conectividade com banda 100% garantida com velocidades de 1 Mbps até 10 Gbps.
- Padrão internacional, pois o produto foi desenvolvido de acordo com as especificações do Metro Ethernet Forum (MEF).
- Alta performance do serviço, proporcionando mais agilidade aos seus processos.
- Perfil Simétrico (DownLoad = UpLoad)
- Tarifa fixa mensal (Flat Rate);
- Tecnologias no acesso: Ethernet
- Abrangência Nacional;
- Opção de controle de desempenho às aplicações (QoS)
- Monitoramento via Portal de gerência (Latência, perda de frames, jitter, taxa de transmissão)
- Serviço Premium

3. MODALIDADES

3.1 As topologias disponíveis para contratação são:

EPL - Ponto a Ponto:

Prevê a entrega da conexão interligando dois pontos específicos a serem indicados pela CONTRATANTE;

EVPL - Ponto Multi Ponto:

Prevê a entrega da conexão de um ponto específico da CONTRATANTE (Ponto Concentrador*) com vários outros pontos, sendo que cada um destes pontos deverá estar associado ao Ponto Concentrador.

* Considera-se ponto concentrador a conexão responsável pela concentração do tráfego dos demais pontos pertencentes a mesma rede.

4. VIGÊNCIA E VALIDADE.

4.1 O Contrato vigorará pelo prazo previsto no “Termo de Contratação de Serviço”, que poderá ser:

- **Permanente:** 12, 24, 36, 48, 60 meses, sendo permitida a prorrogação do prazo de vigência nos termos do Contrato e Condição Geral de Prestação de Serviço;



5. CONCEITOS FATURÁVEIS

Os valores especificados no “Termo de Contratação de Serviços” serão pagos da seguinte forma:

- **Serviço – Instalação:** cobrado uma única vez, no primeiro Documento de Cobrança, por solicitação de acesso(s) constante(s) no “Termo de Contratação de Serviços”;
- **Premium – Instalação:** cobrada uma única vez, no primeiro Documento de Cobrança, quando disponibilizado equipamento de propriedade da VIVO;
- **Mensalidade de acesso Ethernet Line (EPL/EVPL):** será cobrado por acesso(s) constante(s) no “Termo de Contratação de Serviços”;
- **Mensalidade de serviço Ethernet Line (EPL/EVPL):** será cobrada conforme valores descritos no “Termo de Contratação de Serviço”, em função do âmbito local ou interurbano e da velocidade contratada;
- **Mensalidade Pacote QoS Ethernet Line/ Especial:** será cobrado por acesso(s) constante(s) no “Termo De Contratação de Serviços”;
- **Mensalidade de Serviço Premium Ethernet Line:** será cobrado por equipamento (EDD) disponibilizado pela VIVO em regime de locação;



DESCRIPTIVO DO SERVIÇO PONTONET (ANEXO ÀS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO)

1. DESCRIÇÃO

Pontonet é um produto da VIVO que possibilita ao cliente interligar dois pontos da sua empresa através de circuitos digitais dedicados e exclusivos.

2. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

- Transparente a protocolos, ou seja, não interfere na aplicação da sua empresa;
- 100% de garantia de banda com velocidades de 64 kbps até 10 Gbps.
- Não compartilha os recursos com outros clientes
- Perfil Simétrico (DownLoad = UpLoad)
- Tarifa fixa mensal (Flat Rate);
- Tecnologias no acesso: TDM
- Abrangência Nacional;

4. VIGÊNCIA E VALIDADE.

4.1 O Contrato vigorará pelo prazo previsto no “Termo de Contratação de Serviço”, que poderá ser:

- **Permanente:** 12, 24, 36, 48, 60 meses, sendo permitida a prorrogação do prazo de vigência nos termos do Contrato e Condição Geral de Prestação de Serviço;

3. CONCEITOS FATURÁVEIS

Os valores especificados no “Termo de Contratação de Serviços” serão pagos da seguinte forma:

- **Serviço - Instalação:** cobrado uma única vez, no primeiro Documento de Cobrança, por solicitação de acesso(s) constante(s) no “Termo de Contratação de Serviços”;
- **Premium – Instalação:** cobrada uma única vez, no primeiro Documento de Cobrança, quando disponibilizado equipamento de propriedade da VIVO;
- **Acesso:** será cobrado por acesso(s) constante(s) no “Termo de Contratação de Serviços”
- **Serviço Pontonet:** será cobrada conforme valores descritos no “Termo de Contratação de Serviço”, em função do âmbito local ou interurbano e da velocidade contratada;
- **Serviço Premium:** será cobrado por equipamento (Roteador) disponibilizado pela VIVO em regime de locação;



DESCRITIVO DO SERVIÇO VPN MPLS DATA/MULTI/PRIME (ANEXO ÀS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO)

1. DESCRIÇÃO

O VPN MPLS DATA/MULTI/PRIME é uma solução para empresas de médio e grande porte, que permite a integração da matriz do cliente e suas filiais através de uma rede corporativa para transporte de dados, voz e vídeo.

1.1 O Serviço VPN MPLS DATA/MULTI/PRIME, permite a conexão de todos os pontos da rede IP corporativa da **CONTRATANTE** (LAN), utilizando o MPLS (Multiprotocol Label Switching), que é o recurso mais avançado e flexível para a construção de VPN's com CoS (Classes de Serviços), possibilitando a priorização de tráfego de dados, voz e vídeo.

2. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

- Qualidade e Desempenho
- 100% de garantia de banda com velocidades de 64 kbps até 10 Gbps.
- Perfil Simétrico (DownLoad = UpLoad)
- Tarifa fixa mensal (Flat Rate);
- Tecnologias no acesso: TDM
- Abrangência Nacional;
- QoS: Classe de Serviço (CoS) ou Perfil de Tráfego
 - ✓ Contempla classes de serviço ou perfis de tráfego, que devem ser escolhidos em função das aplicações utilizadas e prioridades desejadas pelo Cliente.
 - ✓ Poderá adquirir bandas por classe de serviço ou definir um perfil de tráfego, sendo que a soma das bandas não poderá ultrapassar a velocidade do acesso.
- Serviço Premium (opcional)

3. MODALIDADES

3.1 As modalidades disponíveis para contratação são:

DATA:

Prevê a entrega da conexão sem a configuração de QoS;

MULTI:

Prevê a entrega da conexão com a configuração de QoS de acordo com os critérios de prioridade de aplicações (classes de Serviço) definidos pelo CONTRATANTE;

PRIME:



Prevê a entrega da conexão com a configuração de QoS de acordo com os critérios de prioridade e reserva de banda por aplicação (classes de Serviço) definidos pelo CONTRATANTE;

4. VIGÊNCIA E VALIDADE.

4.1 O Contrato vigorará pelo prazo previsto no “Termo de Contratação de Serviço”, que poderá ser:

- **Permanente:** 12, 24, 36, 48, 60 meses, sendo permitida a prorrogação do prazo de vigência nos termos do Contrato e Condição Geral de Prestação de Serviço;

5. CONCEITOS FATURÁVEIS

Os valores especificados no “Termo de Contratação de Serviços” serão pagos da seguinte forma:

- **Premium – Instalação:** cobrada uma única vez, no primeiro Documento de Cobrança, quando disponibilizado equipamento de propriedade da VIVO;
- **Acesso:** Será cobrado por acesso(s) constante(s) no “Termo de Contratação de Serviços”;
- **Serviço VPN MPLS Data/Multi/Prime:** será cobrada conforme valores descritos no “Termo de Contratação de Serviço”, em função do âmbito local ou interurbano e da velocidade contratada;
- **Serviço Premium:** será cobrado por equipamento (Roteador) disponibilizado pela VIVO em regime de locação;



DESCRIPTIVO DO SERVIÇO INTERNET CORPORATIVA/ISP (ANEXO ÀS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO)

1. DESCRIÇÃO

Acesso de alto desempenho à Internet, com disponibilidade integral da banda contratada, para sua rede de dados e serviços associados, como servidores de e-mail, hospedagem de sites e comércio eletrônico, VoIP, entre outros.

2. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

- Alta Performance
- 1 Mbps a 10 Gbps
- Flexibilidade
- Comodidade
- Produtividade
- Segurança
- Alta qualidade
- Transparência
- Centro de Operações Vivo
- Presença Nacional

3. MODALIDADES

3.1 As modalidades disponíveis para contratação são:

CORPORATIVA:

Prevê a entrega da conexão para utilização por empresas;

ISP:

Prevê a entrega da conexão para utilização por provedores de acesso, conteúdo e/o aplicações e a ativação do protocolo BGP se necessário;

4. VIGÊNCIA E VALIDADE.

4.1 O Contrato vigorará pelo prazo previsto no “Termo de Contratação de Serviço”, que poderá ser:

- **Permanente:** 12, 24, 36, 48, 60 meses, sendo permitida a prorrogação do prazo de vigência nos termos do Contrato e Condição Geral de Prestação de Serviço;



3. CONCEITOS FATURÁVEIS

- **Serviço – Instalação:** cobrado uma única vez, no primeiro Documento de Cobrança, por solicitação de acesso(s) constante(s) no “Termo de Contratação de Serviços”;
- **Premium – Instalação:** cobrada uma única vez, no primeiro Documento de Cobrança, quando disponibilizado equipamento de propriedade da VIVO;
- **Acesso:** Será cobrado por acesso(s) constante(s) no “Termo de Contratação de Serviços”;
- **Serviços Internet Corporativa/ISP:** Será cobrada conforme valores descritos no “Termo de Contratação de Serviço”, em função da velocidade contratada;
- **Serviço Premium:** será cobrado por equipamento (Roteador) disponibilizado pela VIVO em regime de locação;



DESCRIPTIVO DO SERVIÇO DE GERÊNCIA (ANEXO ÀS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO)

1. DESCRIÇÃO

Permite ao cliente a interligação dos seus centros de processamento de dados, filiais e, se for o caso, até clientes e fornecedores, formando uma rede corporativa própria confiável e com alta qualidade:

2. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

- Taxa de transmissão (throughput)
- Latência e Perda de Pacotes
- Disponibilidade Mensal
- Ativação de SNMP
- Proatividade e acompanhamento
- Configuração de NAT no CPE

3. MODALIDADES

3.1 As modalidades disponíveis para contratação são:

BÁSICO:

Prevê a entrega do serviço para monitorar via Portal web a utilização dos serviços que estão sendo gerenciados pela solução;

ESTENDIDO:

Prevê a entrega do serviço para monitorar via Portal web a utilização dos serviços gerenciados e do monitoramento pró-ativo* realizado por equipe especializada da Vivo;

AVANÇADO:

Prevê a entrega para serviços de Voz relatórios avançados para monitorar via Portal web a utilização dos serviços gerenciados e do monitoramento pró-ativo* realizado por equipe especializada da Vivo;

*Exceto para Pontonet, Vox NG e Vox IP

4. VIGÊNCIA E VALIDADE.

4.1 O Contrato vigorará pelo prazo previsto no “Termo de Contratação de Serviço”, que poderá ser:

- **Permanente:** 12, 24, 36, 48, 60 meses, sendo permitida a prorrogação do prazo de vigência nos termos do Contrato e Condição Geral de Prestação de Serviço;

3. CONCEITOS FATURÁVEIS



Os valores especificados no “Formulário de Solicitação de Serviço” serão pagos da seguinte forma:

- **Serviço de Configuração de Plataforma de Gerência:** cobrado uma única vez, no primeiro Documento de Cobrança, por solicitação da configuração(ões) constante(s) no “Termo de Contratação de Serviços”;
- **Serviço de Reconfiguração de Plataforma de Gerência:** cobrado uma única vez, por solicitação de alterações na configuração(ões) constante(s) no “Termo de Contratação de Serviços”;
- **Locação Plataforma Ger. De dados/Internet:** Será cobrada conforme valores descritos no “Termo de Contratação de Serviço”, em função da modalidade contratada;
- **Locação Plataforma Ger. De voz – Básico/Estendido/Avançado:** Será cobrada conforme valores descritos no “Termo de Contratação de Serviço”, em função da modalidade contratada;

Este documento encontra-se registrado no 10º Ofício de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo/SP, sob o no. 2104535, em 02/06/2016.