

DESCRIÇÃO DO PRODUTO

1. WAN2CLOUD

Serviço que amplia a rede privada do cliente (MetroLAN ou VPN IP MPLS) até provedores de nuvem (CSP) por meio da rede global da Vivo, com aprovisionamento rápido, larguras de banda variadas e interconexão via portas Ethernet de 1/10/100 Gbps com os principais CSPs do mercado, com cobertura global.

1.1 FACILIDADES

- Resiliência: Todas as conexões da Vivo com os CSP são redundantes com duas portas em cada PoP (Intra-PoP). Do mesmo modo os clientes finais podem contratar redundância adicional entre os CSP (Inter-PoP/Intra-CSP);
- Segurança: tráfego dentro da mesma VPN IP MPLS ou Lan to Lan do cliente;
- Eficiência: não requer acesso físico/porta dedicada do cliente para conectar aos CSPs;
- Cobertura global;
- Redução de custos: A inclusão de novas filiais e a escalabilidade da largura de banda de forma rápida e segura minimiza o investimento inicial de capital (CAPEX) e reduz os custos operacionais (OPEX);
- Simplificação: Vivo administra as conexões com os CSP;
- Serviço com SLA, gestão proativa e informes de tráfego;
- Melhora do rendimento Entrega de aplicações baseadas em cloud de forma rápida, sem interrupções, com baixa latência e garantia de rede;
- Interconexão por portas Ethernet 1/10/100 Gbps;
- Cobertura nacional e global com múltiplos PoPs por região: Américas, EMEA (Europa, Oriente Médio e África) e APAC (Ásia-Pacífico);

1.2 SERVIÇOS ADICIONAIS

Ferramenta de Gerenciamento – Vivo Smart (Opcional):

- Com o objetivo de permitir o gerenciamento dos serviços contratados, a Vivo oferece em condição especial as soluções de Gestão Smart;
- O serviço de Gestão Smart 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;

Modalidade disponível para o serviço VIVO SMART e suas funcionalidades:

Funcionalidades	Recomenda + CSA
Relatórios Gráficos de Desempenho online	x
Monitoramento Proativo	x
Análise de Tendência e Capacidade	x
Otimização da Rede	x
Atendimento Trilíngue e Certificado	x

2. SLA DE DISPONIBILIDADE

O compromisso de disponibilidade mínima é apresentado abaixo para os seguintes cenários:

- Intra-POP: 99,97%
- Inter-POP: 99,99%

incluindo avaliações mensais, excluindo-se as interrupções provocadas por manutenção pré-programada; falha provocada pelo equipamento do Cliente; falta de energia nos equipamentos da Vivo; falhas em links de provedores contratados pelo cliente; interrupções provocadas por motivos de força maior; interrupções provocadas por distúrbios públicos ou atos de vandalismo.

Cálculo de Disponibilidade

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

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

Onde:

T_{total} = tempo total do período considerado (minutos);

T_{nodisp} = tempo de indisponibilidade dentro do intervalo T_{total} (minutos);

(T_{nodisp}: 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, 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.

3. SLA DE REPARO

O SLA para atendimento dos reparos é de até 4 horas. A Central de atendimento para abertura de chamados para reparo, 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. O contato deve ser feito no número descrito na tabela a seguir:

Central de Atendimento Corporativo VIVO	
103 15	

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

Natureza	Tempo	Descrição
Crítico	4 horas	Caracterizada pela perda total do serviço.
Majoritário	8 horas	Não causa a perda do serviço, porém degrada a qualidade do serviço.
Minoritário	8 horas	Não afetam o serviço e nem causa impacto na qualidade de serviço.

4. FATURAMENTO

As faturas são emitidas sistemicamente, sem intervenção manual, em uma única via. A Telefônica não fornece duas ou mais vias de uma fatura. A emissão da segunda via de uma fatura ocorre via processo manual.

Meios de pagamento disponíveis

- Fatura digital: Conta Telefônica em meio eletrônico (e-mail);
- Meio Magnético: FEBRABAN;

Formas de pagamentos;

- Códigos de barras (Fatura);
- Débito automático;
- Pix (QR Code);

Opções de Faturamento

- No momento da Contratação do serviço o cliente poderá optar pela data de vencimento da fatura para melhor atendê-los;
- Datas de Vencimento: dias 01,03,11,12,16,20.

Faturamento TBRA – Telefônica Brasil S.A.

O faturamento será realizado em duas faturas distintas: um referente ao serviço de WAN2CLOUD e outra correspondente ao serviço Vivo Smart.

5. DEMAIS CONDIÇÕES

A seguir apresentamos as premissas importantes para viabilização e implantação da solução. Elas têm como objetivo garantir total transparência quanto às responsabilidades, ao escopo e às condições necessárias para a entrega do serviço.

Responsabilidades do Cliente

- Os equipamentos utilizados para interconexão com a rede corporativa (como roteadores, switches e firewalls) são de propriedade e responsabilidade do cliente;
- Eventuais ajustes na infraestrutura local, incluindo rede interna, energia elétrica, ar-condicionado, obras civis ou adequações físicas, ficam sob responsabilidade do cliente;
- A infraestrutura necessária para passagem de cabos ópticos dentro do ambiente do cliente deverá ser previamente preparada pelo próprio cliente, incluindo entradas distintas quando aplicável;
- Caso haja necessidade de instalação em áreas de terceiros, o cliente deverá providenciar as autorizações correspondentes;
- O cliente deverá disponibilizar gratuitamente o espaço necessário para instalação dos equipamentos da VIVO. Para implantação, é necessária área mínima de **2 m²** e altura mínima de **2,4 m** por local.
- O cliente é responsável pela disponibilização de rack, banco de baterias, infraestrutura para interligação de equipamentos e demais facilidades internas;
- Caso o cliente utilize equipamento próprio (roteador), deverá garantir sua aquisição, configuração, manutenção e compatibilidade com o serviço contratado;

Sobre o Processo de Instalação

- As condições de viabilidade podem sofrer mudanças após a visita técnica. Se houver necessidade de ajustes, poderá ser elaborado um novo projeto e uma nova proposta comercial;
- Não está previsto o uso de plataformas elevatórias ou apoio de técnicos de segurança do trabalho. Caso sejam necessários, deverão ser providenciados pelo cliente;
- Autorizações de órgãos públicos, quando aplicáveis, podem impactar o prazo de entrega. A ativação do serviço considera a entrega de todas as rotas previstas; não é possível ativação parcial;
- Eventuais atrasos decorrentes de falta de espaço, pendência de autorizações ou restrições de acesso ao local não serão considerados como atrasos da VIVO;
- Custos gerados por horas improdutivas, quando não relacionados à VIVO, poderão ser repassados proporcionalmente;

Interligação com Equipamentos do Cliente

- A conexão entre os equipamentos da VIVO e os equipamentos internos do cliente deverá ser realizada pelo próprio cliente;
- Itens como rede LAN, telefonia, Wi-Fi, periféricos, entre outros, não fazem parte do escopo desta proposta. Caso fornecidos pela VIVO, serão detalhados separadamente;

Disponibilização e Uso do Equipamento no Domicílio do Cliente (EDC – Roteador)

- O serviço de Internet Dedicada requer um roteador para interface entre a rede da VIVO e a rede local do cliente;
- O equipamento pode ser fornecido pela VIVO ou pelo cliente;

- Para bom funcionamento, o equipamento deve atender a requisitos mínimos como: **VLAN (802.1Q), IPv4, IPv6, rota estática e SNMP**, além de possuir ao menos duas portas Ethernet.
- Quando o roteador for próprio, o cliente será responsável pela configuração e pela compatibilidade com o serviço;
- Caso o serviço contratado inclua gestão (Vivo Smart), a VIVO fará o gerenciamento do link e dos equipamentos fornecidos. O Vivo Smart só está disponível quando o roteador é fornecido pela VIVO;

Ativação e Faturamento

- Após a assinatura do contrato, o cliente deverá garantir que sua infraestrutura esteja pronta para instalação e testes;
- O início do faturamento ocorre após a conclusão dos testes e envio do Termo de Aceitação do Serviço;
- A não utilização do serviço pelo cliente após sua ativação não caracteriza rejeição da entrega;

Caso alguma das premissas acima não atenda às necessidades do cliente, poderá ser solicitado um novo Estudo de Viabilidade para revisão da solução.