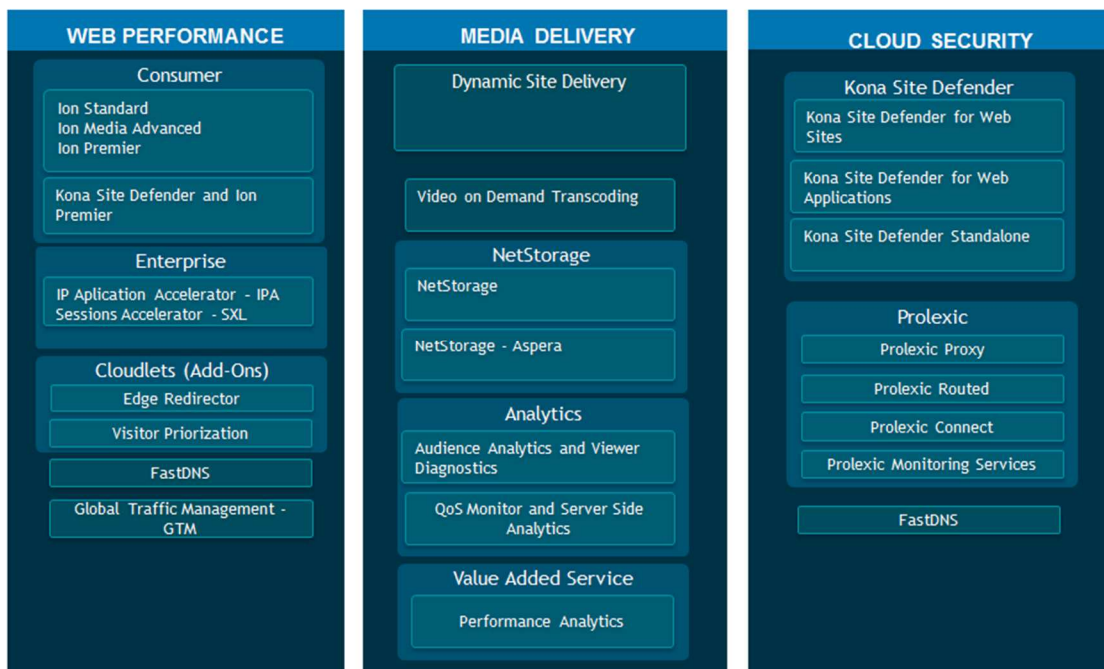


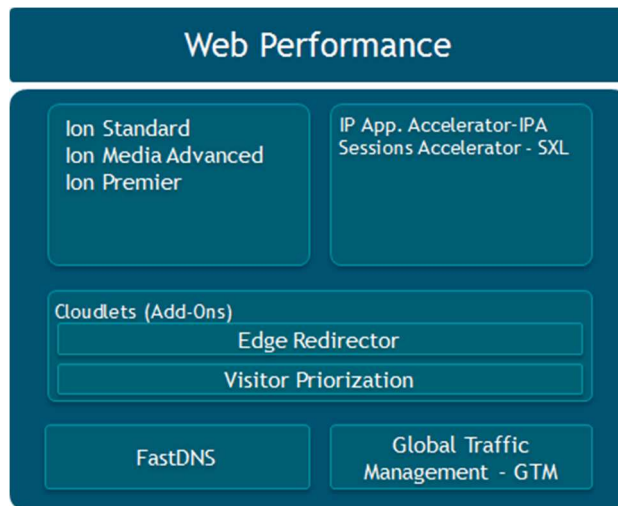
1 DETALHAMENTO TÉCNICO

Os serviços CDS, suportados pela Akamai Intelligent Platform, oferece serviços para os clientes em três áreas funcionais: Web Performance, Media Delivery e Cloud Security. O diagrama abaixo detalha os serviços por área:



1.1.1 Web Performance

A solução de Web Performance ajuda o cliente a capturar os consumidores com experiência online rápidas e personalizadas, alcançando dessa maneira crescimento de receita e aceleração de aplicações web empresariais, para a condução dos negócios de forma global e com ganho de agilidade. O portfólio de serviços é composto por um conjunto de blocos que será descrito em detalhe.



1.1.1.1 Ion

“Otimizações situacionais aplicadas de forma inteligente com base em dispositivo, rede, localização e navegador.”

Ion é a primeira solução de desempenho situacional – um conjunto de tecnologias fortemente integrado para entrega de conteúdo web, aceleração, otimização, e com inteligência para tomar decisões de otimização de experiência web em tempo real, baseado em requisitos situacionais de dispositivo, rede, localização e navegador. Como a terceira geração de soluções de aceleração da Akamai, Ion é desenhado para simplificar a crescente complexidade de entrega web, ao mesmo tempo permitindo uma experiência Web mais rápida, com alta disponibilidade, segurança e escalabilidade para atender picos de demanda de capacidade – entregues através da Plataforma Inteligente Akamai, distribuída em âmbito global e suportada pelo Acordo de Nível de Serviço da Akamai para desempenho e disponibilidade.

Ion – Benefícios-chave

Reduzir a complexidade de entrega de experiências Web de alto desempenho, com um conjunto de tecnologias em camadas, comprovadas pela Akamai.

Incrementar conversões e envolvimento dos usuários, através de experiências responsivas com o Akamai Front End Optimization (FEO).

Otimização de conexões celular e wi-fi com a tecnologia Enhanced Mobile Protocol.

Entrega do website do cliente em IPv6, mesmo que o mesmo esteja em IPv4, para alcançar a mais ampla audiência possível.

Redução dos custos de TI e extensão da infraestrutura Web do cliente utilizando a Plataforma Inteligente Akamai.

Obter insights importantes sobre a audiência do cliente, através do Real User Monitoring (RUM), com base no seu navegador, dispositivo, rede e geografia.

a. *Ion Standard*

Ion Standard é a versão de produto da família Ion destinada a clientes que utilizam seus websites como canal de relação direta com seus clientes, logo demandando um desempenho líder de mercado, experiências de usuários consistentes e mínimo investimento de capital para escala global. O Ion Standard entrega desempenho ótimo, redução de carga do servidor de origem e disponibilidade com um serviço baseado em nuvem, utilizando as funcionalidades e presença global da Plataforma Global Akamai.

Ion Standard é um conjunto fortemente integrado de funcionalidades que oferece escala, desempenho e inteligência. Os gráficos a seguir apresentam uma visão de alto nível do posicionamento do Ion Standard dentro da família Ion, em termos de Proposta de Valor, Características e Funcionalidades:



A tabela seguinte detalha as características englobadas pelo Ion Standard:

Proposta de Valor	Características	Funcionalidades	Recurso	
Escala	Availability	Caching	Caching	Habilidade de efetuar caching nos Servidores Edge
			Site FailOver	Fornecer um conteúdo alternativo para os usuários finais a partir do NetStorage ou a partir de outro Data Center, durante eventos de <i>failover</i>
	Offload	Storage	Net Storage	Armazenamento Rápido, Redundante e Distribuído para arquivos normais ou de <i>streaming</i> .
		Routing	IPv6	Fornecer acesso para usuários “IPv6 only” através do Edge, sem a necessidade de tal protocolo ser implementado na origem.
		Security	Access Control	Desempenha autenticação http, url-tokens e validação de cookie.
Desempenho	Accelerate	Routing	TCP Optimization	Aplica técnicas de otimização sobre o protocolo TCP padrão, empregando comportamentos mais agressivos sobre as funções <i>slow start</i> , <i>recovery</i> e <i>loss detection</i> .
			Sureroute for Performance	Roteia o tráfego através do caminho mais rápido até a origem, não necessariamente o mais curto determinado pelo BGP.
			Enhanced Akamai Protocol	Atuando como um complemento do <i>TCP Optimization</i> , fornece uma otimização TCP mais agressiva.
	Prefetch	Caching	Resource Prefetching (Edge)	Habilidade de enviar <i>hints</i> para o navegador para que o mesmo faça a pré-carga de páginas e objetos ou resolver <i>hostnames</i> antes que os mesmos sejam

			necessários. Trabalha de forma complementar com <i>Edge Prefetching</i> e <i>Akamai Instant</i> .	
Reduce Requests	Front End Optimization (FEO)	File Versioning	Recursos otimizados são renomeados para serem utilizados na transformação de busca e substituição desempenhada pelo Edge. Versões únicas do mesmo permitem que sejam feitos cachings de objetos por mais tempo e utilize novas referências em HTML para evitar os que já estão em caching.	
		Small Image Embedding	Esta funcionalidade inclui bytes de uma imagem como parte de um arquivo CSS para reduzir o número de solicitações.	
		Standard JavaScript Inlining	Efetua o <i>inline</i> básico de Javascript, logo reduzindo o número de solicitações.	
Minimize Payload	Content Optimization	LMA / Gzip	Last Mile Acceleration (LMA) - permite a entrega de conteúdo como objetos comprimidos para o usuário final a partir do Edge.	
	Front End Optimization (FEO)	Cookieless Resource Domain	Reduz o tamanho de cabeçalho das solicitações.	
		Minification of JavaScript and CSS	Remove espaços em branco e comentários desnecessários de arquivos JS e CSS para reduzir o tamanho de download.	
		Image Compression (Lossless, Lossy, WebP, JPEGXR)	Remove os bytes das imagens utilizando técnicas específicas suportadas pelos navegadores e compressão com ou sem perdas (remoção de metadados).	
Expedite Rendering	Front End Optimization (FEO)	Domain Sharding	Permite que os navegadores efetuem o download de mais recursos, a partir da divisão dos mesmos em múltiplos domínios.	
Inteligência	Insight	Reporting & Monitoring	Luna Basic Reporting	Fornece Relatórios em tempo real de Desempenho e Tráfego.
			Luna Advanced Reporting	<i>Site Visitor Intelligence</i> . Fornece informação sobre o usuário final sobre o quê, quem, onde e quando o conteúdo está sendo acessado.
			Log Delivery Service	Os eventos do Firewall (WAF) são registrados no LDS-Log Delivery Service
			RUM	Real User Monitoring: Mede o rendering de um usuário real e os tempos de espera correspondentes.
			Site Analyzer	Ferramenta de medição de desempenho. Analisa os tempos de resposta médios e disponibilidade por localidade e análise profunda de erros a partir de páginas, objetos, códigos de resposta HTTP e endereços IP envolvidos em cada solicitação.
			Origin Performance Reports	Fornece relatórios de saúde em tempo real para a origem.
	Logic	Content Enhancement	Mobile Detect & Redirect	Efetua o redirecionamento para sites móveis com base na detecção de dispositivos móveis.
			Device Characteristics	Entrega e estabelece regras com base em características específicas de dispositivos, para otimizar a entrega do conteúdo para tais dispositivos.
			Content Targeting	Customiza a entrega do conteúdo com base na localização geográfica do usuário final, velocidade de conexão e tipo de dispositivo.

b. Ion Media Advanced

Ion Media Advanced é o produto da família Ion desenvolvido para clientes que atuam no mercado de mídia digital, os quais demandam o mais alto desempenho, experiências de usuários consistentes e escala global. O Ion Media Advanced emprega um conjunto completo

de técnicas dedicadas à aceleração e otimização de experiências ricas em mídia, suportados pela presença global da Plataforma Inteligente Akamai.

Ion Media Advanced adiciona funcionalidades de otimização de Front-End e Conteúdo, bem como funções de desempenho e inteligência que aprimoram as capacidades de última milha. Os gráficos a seguir apresentam uma visão de alto nível de posicionamento do Ion Media Advanced dentro da Família Ion, em termos de Proposta de Valor, Características e Funcionalidades:



Em termos de funcionalidades, o Ion Media Advanced possui todas as características do Ion Standard, exceto a função Advanced Offload (ACO, DPC, DCA). Adicionalmente, o Ion Media Advanced traz funcionalidades orientadas para mídia, como descritas na tabela a seguir:

Proposta de Valor	Características	Funcionalidades	Recurso	
Desempenho	Accelerate	Content Optimization	SHUTR	Otimização do protocolo HTTP para dispositivos móveis que utilizam o processador Qualcomm Snapdragon. Esse recurso reduz o volume de dados de uma transação web a partir de um dispositivo móvel, reduzindo dessa forma a latência e perda de pacotes.
	Prefetch	Front End Optimization (FEO)	DNS, Resource and Page Prefetching (Browser)	Reduz o número de percursos de longa distância necessários para recuperar respostas de DNS, recursos e Páginas, eliminando uma maior fonte de latência para a renderização de páginas.
			Extend Resource Cacheability	Caching adicional de recursos derivado de <i>File Versioning</i>
	Reduce Requests		Advanced JavaScript Inlining	Utiliza o armazenamento local proporcionado pelo HTML5 para armazenar JavaScript inline e recuperá-los localmente quando utilizados.
			HTML5 Advanced Cache	Utiliza o cache local programável para auxiliar no processo de <i>inlining</i> e consolidação. Essa abordagem evita que o cache compartilhado se sature, logo evitando despejo de cache.
			Adaptive Consolidation	Consolidação de múltiplos arquivos JavaScript/CSS em um arquivo. Em solicitações subsequentes, o armazenamento local do HTML5 é utilizado para verificar se quaisquer arquivos referenciados já foram armazenados localmente. Veja também HTML5 Advanced Cache.
Expedite Rendering	Convert CSS Imports to Links		Esta funcionalidade força downloads paralelos ao invés de sequenciais.	

			Defer Print Stylesheets	Atrasa a impressão desnecessária de <i>style sheets</i> .
			Asynchronous JavaScript & CSS Loading	Posterga a execução de scripts lentos e bloqueantes e CSS para acelerar o rendering visual.
			EdgeStart	Esse recurso obtém renderização instantânea através de caching e envio parcial de HTML ao cliente. A partir do topo do HTML para baixo, ou para a tag de abertura de cabeçalho o a primeira tag META, o que vier primeiro. The resto do HTML é recuperado a partir da origem. O JavaScript trata erros da origem, forçando o navegador a recuperar toda a página a partir da origem, se necessário.
			JavaScript Pre-execution	O JavaScript consome tempo e recursos para ser parseado no navegador. Esta otimização roda o JS no edge, adicionando os resultados como código regular no HTML enviado para o usuário final. Esse recurso é especialmente útil para dispositivos móveis com menos recursos se comparados com desktops.
			Invoke Click On-Touch (mobile-specific)	Elimina os 300 ms de navegação adicionados nos dispositivos IOS. Este comportamento resulta em uma resposta levemente demorada quando interage com a página web.
			Cellular Connection Keep-Alive (mobile specific)	Mantém viva a conexão do dispositivo móvel, evitando tempos adicionais incrementados pela negociação com o plano de controle (RRC - radio resource controller) na rede móvel para obter aprovação para enviar ou receber tráfego.
			Specify Image Dimensions	Adiciona atributos de dimensão ao HTML se os mesmos são omitidos, fornecendo dessa forma uma imagem corretamente dimensionada.
	Minimize Payload		Resize Image to HTML dimensions	Redimensiona as imagens para os atributos efetivos de altura e largura no arquivo HTML.
			Responsive Image Loading	Cria múltiplas versões da imagem, com vários tamanhos. A versão da imagem com o tamanho mais apropriado será entregue ao navegador do desktop ou do dispositivo móvel, em função da largura da sua tela.
			On Demand Image Loading	Utiliza um pixel de 1x1, o qual é substituído pela imagem real, para auxiliar o JavaScript assim que o mesmo seja visível pelo navegador.
			Image Placeholders	Ao invés de utilizar pixels 1x1 durante a carga on demand da imagem, utiliza versões de baixa resolução da imagem real.
			Content Optimization	Adaptive Image Compression
Inteligência	Insight	Reporting & Monitoring	Luna Reporting (Prefetching and AIC Reports)	Relatórios de Desempenho com relação ao <i>Prefetching e Advanced Image Compression</i> .

c. Ion Premier

O Ion Premier é a versão do Ion focada em clientes que possuem websites como canal de relacionamento estratégico com os seus consumidores, os quais demandam desempenho líder de mercado, experiências de usuários consistentes e mínimo investimento de capital para

escala global. Ion Premier reúne todas as funcionalidades trazidas pelo Ion Standard e Media Advanced, resultando em uma solução completa nos três eixos de propostas de valor: Escala, Desempenho e Inteligência.

Esta versão do Ion adiciona recursos chave, como Fast DNS e Page Prefetching, incrementando todo o ciclo de vida de experiência do usuário final, suportado por sua vez pela Plataforma Inteligente Akamai.

O gráfico a seguir apresenta uma visão de alto nível do posicionamento do Ion Premier dentro da Família Ion, em termos de Proposta de Valor, Características e Funcionalidades:



Além das funcionalidades oferecidas pelas versões do Ion Standard e Media Advanced, o Ion Premier traz os seguintes recursos:

Proposta de Valor	Características	Funcionalidades	Recurso	
Desempenho	Accelerate	DNS	Fast DNS	É um produto de segurança e desempenho que permite aos clientes utilizarem a escala da infraestrutura de DNS da Akamai para o seu próprio DNS autoritativo. Funcionalidades incluem <i>zone apex records</i> (i.e. incluindo resolução para <code>mysite.com</code> ao invés de apenas <code>www.mysite.com</code>) eliminando dessa forma redirecionamentos custosos que reduzem os tempos de carga de páginas e eliminam a necessidade de cadeias de CNAME, e dessa forma reduzir os tempos de lookup de DNS.
	Prefetch	Caching	Page Prefetching (Edge)	Akamai Instant — Acelera os tempos de carga das páginas com tecnologia que recupera as próximas páginas mais prováveis de serem solicitadas, com base na análise da origem, mesmo antes do usuário web solicitá-las.

d. Cloudlets

Cloudlets são extensões para as soluções Akamai que resolvem necessidades específicas operacionais e de negócio. Ao deslocar decisões para a borda Akamai, os clientes ganham flexibilidade, otimização de recursos e maior controle.

d.1. Edge Redirector Cloudlet

Os negócios das empresas se tornam a cada dia mais dinâmicos, onde a criação de novas URLs, hot sites, fusões de empresas e criação de novas marcas são apenas alguns exemplos que derivam a necessidade de uma constante e complexa gestão de redirecionamentos de endereços de websites. Para resolver esse desafio, o Edge Redirector proporciona simplicidade operacional para usuários não técnicos, ao mesmo

tempo entregando desempenho superior e descarregando processamento da origem. O Edge Redirector descarrega altos volumes de redirecionamento 301 e 302 ao transferi-los para os edge Servers Akamai através de uma API e uma interface de usuário de fácil utilização, intuitiva para os usuários, técnicos ou não.

Descrição do Edge Redirector Cloudlet

O Edge Redirector possui as seguintes funcionalidades:

- Edição de regras de redirecionamento básico para usuários de negócios
- Regra por URL
- Datas de início e fim configuráveis
- Edição de regras de redirecionamento avançadas com suporte para as seguintes condições:
 - Filtro por protocolo, host, extensão de arquivo, query strings, geografia (continente/país/região)
 - Filtro por origem e wildcards
 - Por tipo de dispositivo (New Device Characteristics – Tablet e Mobile)
- Suporte a importação massiva de regras a partir de arquivos CSV e JSON
- Suporte a regras de usuários

Propagação de regras em aproximadamente 15 minutos

d.2. Visitor Priorization Cloudlet

O Visitor Prioritization é desenhado para reduzir a taxa de abandono, fornecendo a experiência de uma sala de espera amigável quando a aplicação back-end do cliente se torna sobrecarregada, fornecendo controle granular do tráfego, e avaliando as condições de carga de recursos e banda.

Visitor Prioritization Cloudlet Description

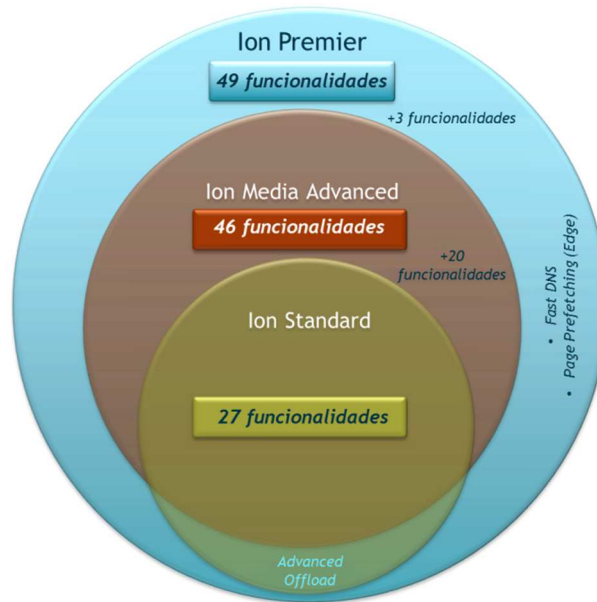
O Visitor Prioritization possui suporte às seguintes funcionalidades:

- Regras por protocolo, host, cookie, extensão de arquivo, query strings, geografia (continente/país/região)
- Filtro por origem e wildcards
- Filtro por tipo de dispositivo (New Device Characteristics – Tablet e Mobile)
- Suporte a importação massiva de regras a partir de arquivos CSV e JSON
- Suporte a regras de usuários
- Suporte a links para distintas salas de espera

Propagação de regras normalmente inferior a um minuto

e. Sumário da Família Ion

Para efeito de resumo, o diagrama abaixo reúne os três produtos Ion em um único diagrama, com o objetivo de oferecer uma visão geral do grau de similaridades e diferenças entre os mesmos:



1.1.1.2 Fast DNS

O Fast DNS direciona os usuários de forma rápida e segura para os seus websites. Oferece uma solução de DNS primário ou secundário com melhor capacidade de resposta, disponibilidade 24x7 e resiliência para defender-se contra os maiores ataques distribuídos de negação de serviço - Distributed Denial-of-Service (DDoS). Construído sobre a Akamai Intelligent Platform™, o Fast DNS fornece uma infraestrutura de DNS rápida, confiável e segura, desenhada para permitir a melhor experiência online possível.

Benefícios Chave do Fast DNS

- Melhora a resposta de DNS em até 75 por cento ao integrá-lo com as soluções de aceleração da Akamai
- Melhora a disponibilidade dos serviços de DNS ao utilizar a plataforma globalmente distribuída da Akamai
- Proteção contra ataques DDoS baseados em DNS com uma infraestrutura de DNS altamente escalável

Impedir falsificações e manipulação de DNS com o Akamai DNSSEC

1.1.1.3 Global Traffic Management - GTM

“Balanceamento de tráfego global ao longo de ambientes multi data center e em nuvem.”

O serviço GTM aplica uma abordagem centrada na Internet para balanceamento de carga global, destinado a garantir alta disponibilidade e resposta a requisições de usuários. Ao contrário de soluções baseadas em hardware que residem dentro de Data Centers, o serviço GTM é uma solução totalmente tolerante a falhas que toma decisões inteligentes de roteamento baseadas na saúde de desempenho do data center, em tempo real, e com base nas condições globais da Internet, para assegurar que as requisições dos usuários sejam roteadas para o data center mais apropriado, utilizando a melhor rota Internet possível para o usuário em um determinado momento. É a única solução de balanceamento de carga que utiliza a escala e velocidade da Plataforma Inteligente Akamai.

Benefícios Chave do Global Traffic Management

- Otimização de disponibilidade, logo os usuários podem alcançar as aplicações e sites dos clientes ao melhorar o balanceamento de carga.
- Melhora do tempo de resposta e mitigação do impacto de tráfego, levando em consideração as condições em tempo real da Internet.
- Os clientes podem crescer globalmente sem ampliar a infraestrutura de balanceamento de carga da infraestrutura de TI, utilizando a Plataforma Akamai.
- Modificação da alocação de tráfego a configuração de novas propriedades de forma dinâmica, através de uma melhor visibilidade e controle de rede

Incremento da disponibilidade do serviço e mitigação de ameaças de segurança potenciais com confiabilidade e redundâncias inerentes ao serviço.

1.1.1.4 IP Application Accelerator

“Rápidas Taxas de Transferência para processos de negócios realizados sobre IP.”

IP Application Accelerator (IPA) é concebido para habilitar as empresas a entregar aplicações IP para usuários globalmente distribuídos de forma rápida, segura e confiável, sem o gasto na construção e suporte de infraestrutura de TI dedicada. Entrega alta disponibilidade e tempos de resposta consistentes em escala global para suportar aplicações web, incluindo soluções de web conferencing interativas em tempo real, aplicações e desktops virtuais (VDI), arquivos grandes seguros, e aplicações acessadas sobre conexões SSL VPN e via dispositivos móveis. IPA também suporta os provedores de *hosting* e *SaaS* na sua entrega de aplicações em nuvem como o gerenciamento de desktop remoto, email hospedado, arquivamento e outras aplicações. Construído sobre a Plataforma Inteligente Akamai, o serviço IPA se apoia em tecnologias que melhora a entrega de aplicações TCP/IP ao superar a latência em tempo real, perda de pacotes, e ineficiências de transporte da Internet pública.

Benefícios Chave do IP Application Accelerator

Melhora o desempenho das aplicações otimizando rotas, minimizando distâncias e reduzindo a perda de pacotes.

Escala automaticamente para atender a picos de tráfego e detectar/evitar ameaças de segurança.

Estende a aceleração de aplicações globalmente sem incrementar novos elementos de TI. Protege conteúdo e usuários – todo o tráfego é encapsulado para manter integridade. Os clientes podem bloquear endereços/regiões IP específicos. Por outro lado, todos os servidores Akamai estão localizados em Data Centers seguros.

Os clientes ganham visibilidade e agilidade ao monitorar e controlar o tráfego através de ferramentas, alertas e relatórios.

1.1.2 Media Delivery

A solução de Media Delivery da Akamai auxilia os clientes a fornecer uma experiência de alta qualidade com conteúdo de mídia, em qualquer dispositivo, onde quer que esteja com a qualidade esperada pelos usuários. O portfólio de Soluções de Media Delivery é composto por produtos dedicados à entrega de conteúdo (Delivery Products) e produtos complementares (Complementary Products) como indica o diagrama a seguir:

Media Delivery Solutions				
	Download Delivery	Adaptive Media Delivery	Dynamic Site Delivery	Object Delivery
Net Storage	✓	✓	✓	✓
Adaptive Media Player		✓		
Media Analytics	✓	✓		
Media Services On Demand		✓		
Media Services Live		✓		

1.1.2.1 Delivery Products

Os produtos dedicados à entrega de conteúdo (Delivery Products) fornecem entrega de conteúdo de mídia sobre HTTP, resolvendo a heterogeneidade de distintos tipos de rede, fixas ou móveis, com distintas velocidades de conexão. Construído sobre a Akamai Intelligent Platform, o conteúdo de mídia é entregue o mais próximo possível do usuário, fornecendo alcance, escalabilidade, confiabilidade e disponibilidade.

f. Download Delivery

Download Delivery é o produto de Media Delivery com foco na entrega de conteúdo baseado em arquivos, otimizado para arquivos grandes (>100MB) via Internet. Utiliza a Akamai Intelligent Platform para fornecer funcionalidades chave como: alta capacidade, escalabilidade, disponibilidade e desempenho. Download Delivery fornece métricas clara e completas, bem como ferramentas opcionais que podem monitorar e gerenciar todo o processo de download ao longo de toda a base de clientes, através da presença global da Akamai Intelligent Platform.

g. Adaptive Media Delivery

O Adaptive Media Delivery Akamai é o produto de Media Delivery dedicado à entrega de conteúdo de vídeo, otimizado para *streaming* em Adaptive Bitrate (ABR) para fornecer experiências de visualização de alta qualidade ao longo de uma ampla variedade de tipos de redes, fixas ou móveis, com distintas velocidades de conexão. Implementado sobre a Akamai Intelligent Platform, Adaptive Media Delivery entrega funcionalidades chave como alta escalabilidade, confiabilidade, disponibilidade e alcance.

Adaptive Media Delivery oferece um amplo suporte a protocolos:

Amplo Suporte a Protocolos	
HTTP Live Streaming (HLS)	for iOS devices, browsers running HTML5, and more
HTTP Dynamic Streaming (HDS)	for devices running the Adobe® Flash® and AIR® runtimes
Microsoft Smooth Streaming (MSS)	for devices running Microsoft Silverlight®
Dynamic Adaptive Streaming over HTTP (MPEG-DASH)	

Adaptive Media Delivery possui várias características em comum com o Download Delivery, sejam Padrão ou Opcionais.

Características Comuns e Específicas de Download Delivery e Adaptive Media

Características Padrão	Download Delivery	Adaptive Media Delivery
SLA de Disponibilidade de 100%	✓	✓
Suporte a IPv6	✓	✓
Token Authentication para evitar compartilhamento de link	✓	✓
Controle de Acesso para gerenciar acesso a conteúdo	✓	✓
Otimização Avançada de Cache para aprimorar o caching de conteúdo	✓	✓
Site Failover para fornecer continuidade de entrega em caso de falha da origem	✓	✓
Log Delivery Service/Standard Reporting para acesso às estatísticas de download*	✓	✓
Rate Limiting para controlar o bitrate máximo de download	✓	
Jump Point Navigation/Byte Range Requests para suportar a funcionalidade de playback, semelhante a streaming, para download de conteúdo	✓	
Opções de configuração e gerenciamento flexível, através da interface Web do Luna Control Center ou um rico conjunto de APIs Akamai	✓	✓
Características Opcionais		
Content Targeting para gerenciar a disponibilidade de conteúdo por associação de endereço IP ou Geolocalização	✓	✓
Suporte a HTTPS - Shared Cert	✓	✓
Suporte a HTTPS - Custom Cert	✓	
China CDN para melhoria de desempenho quando a entrega de conteúdo ocorrer dentro da China	✓	✓
Download Manager - Software cliente para Desktop (Windows/OSX). Aprimora o desempenho de download de software e ao mesmo tempo simplifica o fluxo de trabalho de download, fornecendo relatórios analíticos detalhados	✓	
Client Side Downloads fornece melhorias de desempenho de download pelo lado cliente utilizando a Interface SDK NetSession	✓	
Identity Services para associar o processo de autenticação e autorização entre o usuário e múltiplos serviços e provedores de conteúdo	✓	✓
O NetStorage fornece origem replicada e globalmente distribuída em complemento ao desempenho, disponibilidade e escalabilidade do Download Delivery	✓	

*Característica compartilhada entre o Download Delivery e o Media Adaptive Delivery, exceto a funcionalidade de estatísticas de download.

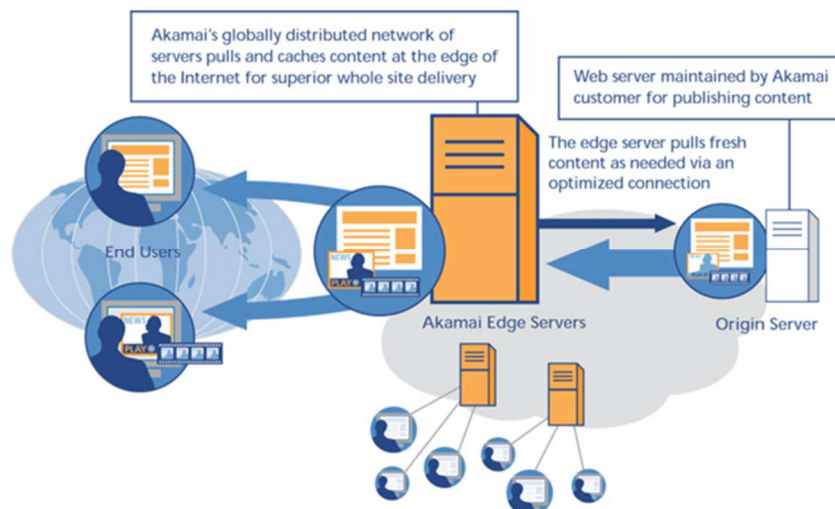
h. Dynamic Site Delivery

O DSD oferece às empresas os benefícios de escalabilidade, desempenho e disponibilidade para seus sites B2C, com as seguintes capacidades da Plataforma Inteligente Akamai:

•**Capacity On-Demand:** Com milhares de servidores distribuídos por todo o mundo, a Akamai Intelligent Platform pode absorver picos de tráfego dos clientes, detectando quando o tráfego está aumentando e balanceando automaticamente a distribuição de tráfego entre servidores e data centers que são mais adequados para atender cada usuário. Decisões de balanceamento dinâmico de carga são baseadas na análise em tempo real da localização de um usuário, condições da Internet em tempo real, servidores, datacenters, capacidade de infraestrutura e de carga.

Os recursos de otimização de cache dinâmico do DSD maximizam a quantidade de conteúdo de um website que pode ser entregue a partir dos servidores da Akamai, reduzindo a quantidade de acessos à infraestrutura de origem e otimizando o desempenho.

•**Content Caching:** A entrega de conteúdos de um website através da Akamai prossegue da seguinte forma: cada solicitação do usuário final é dinamicamente mapeada para um servidor de borda da Akamai via DNS da Akamai. Ao receber uma solicitação de conteúdo, um servidor de borda irá recuperar o conteúdo apropriado (página HTML, imagens, documentos, etc) a partir de um cache local ou da origem - se o conteúdo não for cacheável – aplicará os recursos, políticas ou regras definidas pelo cliente, executará o processamento no servidor de borda e finalmente entregará o conteúdo usuário final (requisitante daquele conteúdo). A figura abaixo ilustra como esse conteúdo é entregue:



Para garantir uma alta taxa de caching para aqueles conteúdos cacheáveis, tais como imagens de produtos, documentação de suporte ou downloads de softwares, os pedidos (requests) são encaminhados para servidores Akamai com maior probabilidade de conter o conteúdo solicitado. Regras/políticas de coerência de cache ajudam a garantir que o conteúdo servido aos usuários finais seja sempre o mais recente (fresh content). Conteúdo que foi marcado como uncacheable, como páginas personalizadas ou operações, o mesmo será obtido a partir da origem, conforme o caso.

Viagens ao servidor de origem para atualizar e recuperar o conteúdo são otimizados através do uso de conexões persistentes, reduzindo assim o tempo de estabelecimento da conexão e latência através da reutilização de conexões estabelecidas. Técnicas adicionais de otimização de conexão ajustam os parâmetros que regem as conexões de servidor para servidor, bem como reduzem o elevado número de idas e vindas necessárias para carregar o conteúdo do website.

•**Compression:** O serviço DSD também aproveita a tecnologia de compressão para melhorar o desempenho. A compactação de conteúdo antes de ser enviado para o usuário final é especialmente eficaz em reduzir o tempo de transferência do conteúdo HTML para usuários em conexões mais lentas; esta técnica pode ser particularmente eficaz para melhorar o desempenho de conteúdo transacional.

•**Cache Optimization:** DSD fornece uma ampla gama de recursos de controle de cache que melhoram a capacidade de cache de conteúdo, incluindo:

-Ajuste de TTL (Time-to-Live) - valores por correspondência na extensão do arquivo, nome do arquivo ou caminho. Isso permite que o conteúdo seja armazenado em cache durante um tempo máximo sem sacrificar a recência de qualquer conteúdo.

-Modify headers - DSD pode inserir o nome do host da URL do cliente na URL encaminhada para o servidor de origem, sem que sejam necessárias modificações na lógica do aplicativo do site.

-Path Modification - O servidor DSD pode reescrever o caminho a seguir quando se faz um pedido (request) ao servidor de origem em uma regra simples ou expressão regular. Por exemplo, o servidor pode reescrever todas as solicitações para inserir um componente de caminho adicional do request. Isso evita ter de recodificar páginas quando o conteúdo do website é reestruturado.

-Caching Downstream - Permite o gerenciamento de downstream de cache do cliente - proxy ou browser.

-Definir redirecionamentos baseados em URLs ou caminho (path value).

•Content Availability: DSD fornece controles que aumentam a disponibilidade de conteúdo quando a origem não responde ou problemas na Internet bloqueiam ou degradam a conectividade com o servidor de origem. Abaixo estão alguns exemplos:

-SureRoute para Failover - se o caminho entre um servidor e a origem está bloqueado, SureRoute para Failover pode selecionar um caminho em torno do bloqueio de modo que a origem pode sempre ser alcançado.

-Sirva o conteúdo do cache quando a sua origem não está respondendo - o servidor DSD servirá o conteúdo solicitado a partir do cache, mesmo se o seu TTL expirou ou se o servidor de origem não está respondendo.

•Site Security: Além dos recursos de segurança padrão Akamai que protegem a infraestrutura de ataques, o DSD fornece recursos adicionais de segurança:

-Bloqueio de IP - servidores DSD pode negar seletivamente pedidos com base no IP do cliente, ajudando a mitigar ataques DOS e proteger contra o acesso não autorizado.

-Referrer Checking - servidor DSD pode verificar o campo "referrer" de uma solicitação do cliente e negar o acesso, caso ele não corresponda com nenhum dos registros de uma lista de permitidos. Isto pode proteger o conteúdo de acessos não autorizados.

-Centralized Authorization – os servidores DSD podem ser configurados para verificarem com o servidor de origem antes de servirem conteúdo a qualquer usuário final ou negar o acesso.

Este método oferece suporte a autenticação básica HTTP e geralmente é a maneira mais fácil de se integrar com soluções de controle de acessos de terceiros. Ele também permite o cacheamento de conteúdos protegidos reduzindo ainda mais a carga de tráfego na origem.

•On-Demand Streaming: Além do suporte à entrega de conteúdo de websites, O DSD também suporta a entrega de conteúdo de streaming on-demand.

A Akamai oferece um conjunto abrangente de serviços para a entrega de conteúdo de alto desempenho de streaming. O serviço de streaming utiliza as tecnologias comprovadas da plataforma inteligente da Akamai para entregar escalabilidade, confiabilidade e desempenho para streaming on-demand de mídia.

•Performance and Availability Service Level Agreement

-Disponibilidade Plataforma Akamai: o DSD servirá conteúdo 100% do tempo.

Reporting and Monitoring: O DSD inclui ferramentas que dão às empresas a visibilidade e controle para saberem exatamente como a extensão da sua infraestrutura de aplicação na Akamai está funcionando em todos os momentos.

Trata-se de um conjunto de infraestrutura de gestão, monitoramento e módulos de informação dirigidos a ajudar as empresas a otimizarem o desempenho do seu website e garantir a eficácia da distribuição de conteúdo, permitindo confirmar a entrega bem-sucedida de conteúdo, ver os padrões de tráfego, dispersões geográficas e monitorar / contornar problemas na Internet de forma proativa. A capacidade de alerta exclusivo em tempo real informa quando os limites definidos pelo cliente foram cruzados, indicando que o desempenho e experiência do usuário foram degradados. Todas as ferramentas estão disponíveis no Portal Luna em <https://control.akamai.com>.

O monitoramento em tempo real e relatórios com informações históricas fornecem dados que auxiliam na avaliação, manutenção e desempenho do website, bem como analisar os padrões de tráfego do site.

i. Object Delivery

O Object Delivery é o produto ideal para a entrega de objetos digitais estáticos com até 100 MB de tamanho que se encontram incorporados nas páginas web. Proporciona otimização do servidor de origem, melhoras de desempenho baseadas em caching, redução de investimentos, confiabilidade, alcance global, capacidade de crescimento e escalabilidade instantânea. Ideal para objetos estáticos como imagens, PDFs, executáveis e pequenos arquivos de áudio e vídeo.

1.1.2.2 Produtos Complementares

São produtos que suportam os Produtos Dedicados à Entrega (Delivery Products).

j. NetStorage

O Akamai NetStorage é dedicado a resolver as necessidades de armazenamento, ao mesmo que oferece aos clientes redução de custos e esforço de gerenciamento sobre uma plataforma de armazenamento online em nuvem. NetStorage oferece características chave de soluções de armazenamento em nuvem, como:

- **Replicação Automática de Conteúdo:** com sua infraestrutura geograficamente distribuída, oferece a resiliência necessária para manter o conteúdo dos clientes disponível, independente de quedas de energia regionais, congestionamento de rede e desastres naturais. Espelhamento de conteúdo para múltiplas localidades ao longo da Akamai Intelligent Platform também posiciona o conteúdo mais próximo dos usuários ao longo de áreas geograficamente distribuídas, resultando em um melhor desempenho de entrega.
- **Uma Infraestrutura Escalável** que remove a complexidade de planejamento de capacidade de armazenamento e suporta necessidades imediatas de armazenamento sob demanda para serviços como a funcionalidade DVR para live streaming.
- **Mapeamento Dinâmico**, utilizando algoritmos integrados de gerenciamento global de tráfego (Global Traffic Management-GTM) da Akamai, para identificar a localidade NetStorage ideal para servir um determinado conteúdo. Através do monitoramento constante e análise do desempenho da rede da Akamai, congestionamento e carga, é selecionada de forma dinâmica

a melhor localidade de origem de armazenamento quando as requisições de conteúdo são feitas, fornecendo experiências de usuários com qualidade superior, a partir de downloads mais rápidos a melhores taxas de conclusão de descargas, para uma qualidade de video streaming superior.

- Gerenciamento de Conteúdo Flexível:
 - a. Flexibilidade de Protocolos de Transferências de Arquivos Padrão para ampla compatibilidade com os sistemas do cliente, suportando: FTP, FTPS, SFTP, SCP, RSYNC, RSYNC sobre SSH, e WGET.

O NetStorage FileManager é fornecido através do Luna Control Center Akamai.

Transferências Rápidas de Arquivos com a funcionalidade Aspera Upload Acceleration. Esta opção utiliza um software cliente para fornecer velocidades de transferência que são múltiplas vezes superiores que os protocolos padrão de transferência, minimizando de forma efetiva os impactos negativos de desempenho relacionados à perda de pacotes, distância ou latência. O software cliente está disponível para Windows, OS X e Linux (Linux, Linux Deb, FreeBSD).

k. Adaptive Media Player

O Akamai Adaptive Media Player (AMP) simplifica as operações dos provedores de conteúdo relacionadas ao player, ao mesmo tempo assegurando a reprodução de mídias online com qualidade para experiências de media streaming pela web ou App-based.

Adicionalmente a algoritmos otimizados de reprodução de adaptive bitrate, o AMP possui proteção integrada de stream, analíticas, integração de publicidade e funcionalidade de suporte a closed caption para permitir a fácil adoção de serviços adicionais de mídia online.

Para resolver questões relacionadas a dispositivos Android, a Akamai desenvolveu um Software Development Kit (SDK) para tratar especificamente a entrega de formato HLS para dispositivos móveis Android.

AMP fortalece experiências com mídias, tanto live como on-demand, complementando as funcionalidades do Adaptive Media Delivery.

Plataformas suportadas: HTML5, Flash, iOS e Android.

Integração simples com ferramentas analíticas líderes soluções de publicidade, incluindo: Google (DoubleClick), Freewheel, Comscore, Nielsen, Akamai dentre outras.

l. Media Analytics

Os produtos Audience Analytics, QoS Monitor, e Viewer Diagnostics fornecem recursos de medição ricos e práticos para análises pós-evento, visibilidade de qualidade em tempo real e habilidade para resolver incidentes em nível de usuário específico.

O Media Analytics possui:

- Download Analytics
- QoS Monitor
- Viewer Diagnostics
- Audience Analytics

m. Media Services – On Demand

A solução de Media Services On Demand é composta por um grupo de elementos customizáveis para a preparação de conteúdo. A combinação desses elementos permite os proprietários de conteúdo transcodificar, empacotar e criptografar seu conteúdo para streaming sob demanda. Os componentes podem ser configurados de várias formas para auxiliar os proprietários de conteúdo a criar o fluxo de trabalho que melhor se adequa aos mesmos. Proprietários de conteúdo possuem duas opções para como o conteúdo pode ser preparado utilizando o Media Services On Demand. A primeira opção envolve um arquivo de origem de alta resolução, fornecido para a Akamai, para Transcoding VOD para criar os bitrates e formatos desejados. Opcionalmente, os proprietários de conteúdo podem fornecer para a Akamai um conjunto de arquivos MP4 pré-transcodificados que eles desejam ter empacotados em um formato de streaming, como por exemplo, HLS, HDS ou MPEG-DASH.

n. Media Services – Live

O Media Services Live é composto por um conjunto de funcionalidades padrão com opções adicionais que podem ser agregadas para implementar um fluxo de trabalho mais personalizado. A funcionalidade padrão inclui acesso aos pontos de ingestão de conteúdo globalmente distribuídos e dedicados da Akamai. Este serviço é indicado para produtores de conteúdo que desejam fornecer Akamai com conteúdo pré-empacotado ou pré-criptografado.

Atualmente a Akamai pode inserir conteúdo live em MPEG-DASH, RTMP, Microsoft Smooth, HDS ou HLS. Produtores de conteúdo podem inserir seu conteúdo sem a necessidade de adaptar o conteúdo ou manifesto. Componentes opcionais para Media Services Live incluem:

- Stream Packaging para empacotamento dinâmico de conteúdo RTMP para entrega de HLS ou HDS
- Smooth Streaming
- Capacitação e Criptografia de Mídia para segurança de conteúdo.

o. Segurança

o.1. Tokenization

Módulo add-on module criado para auxiliar na limitação os ataques por compartilhamento de link. Este mecanismo de segurança autoriza o usuário com base em um token gerado utilizando uma string secreta compartilhada. A Autenticação por Token fornece acesso via property manager para se criar uma configuração inicial de Autorização por Token.

o.2. Vídeo

Autenticação SWF: fornece autenticação de Player SWF (Shockwave Flash).

Player Verification: Fornecido como parte do Media Encryption, o Player Verification foi criado para ajudar a limitar os ataques do tipo “deep linking”, auxiliando a garantir que apenas um player aprovado é utilizado para reproduzir conteúdo HDS. As seguintes condições adicionais devem ser observadas para o uso do Player Verification pelo cliente:

1. Até 100 players podem ser habilitados com base em uma lista de players aprovados pelo cliente. A adição de mais players a essa lista exige autorização por escrito pela Akamai;
2. Disponível apenas para a plataforma Adobe Flash; e
3. O cliente deve usar um componente de Player HD Network

Media Encryption: Serviço de segurança desenhado para auxiliar a limitação de ataques do tipo “stream ripping”. Este mecanismo permite à Akamai entregar conteúdo criptografado a partir de um edge server Akamai diretamente para o “run-time” do player. Media Encryption fornece acesso ao Customer Portal para criar uma configuração inicial de Media Encryption para Media Services Live (Stream Packaging). Adicionalmente, o cliente receberá o Componente para HD Network Player, para ser utilizado com o Adobe Flash player. Os clientes podem optar pela chave de criptografia ser estática ou randomicamente gerada, para permitir uma criptografia única por sessão de usuário. Os seguintes requisitos adicionais devem ser observados pelos clientes que utilizarão o Media Encryption:

1. Todos os requisitos do Media Services Live se aplicam para o uso do Media Encryption;
2. Disponível para HTTP dynamic streaming pela plataforma Adobe Flash e HTTP live streaming apenas para Apple iPhone e iPad;
3. Exige Adobe Flash Player 10.1 ou posterior para a plataforma Adobe Flash;
4. O cliente deve usar um Componente HD Network Player; e
5. Se um cliente opta pela chave de criptografia estática, o cliente será responsável pela segurança da chave de criptografia estática. Opcionalmente, o acesso a uma chave de criptografia alternativa pode ser protegida utilizando Token Authorization e chaves que podem ser entregues via SSL para o player, quando suportado pelo ambiente do cliente.
6. O nível de criptografia pode impactar o desempenho de reprodução dependendo do sistema do cliente. Os algoritmos atualmente suportados são: AES-128 bit e RC4. Criptografia parcial, baseada em um percentual do payload a ser criptografado, também é suportado.

On Demand DRM Wrapping: DRM Wrapping é um componente opcional do VoD Transcoding, o qual pode ser adicionado para proteger o conteúdo aplicando a proteção PlayReady ou Adobe Access DRM ao conteúdo durante o processo de transcodificação.

1.1.3 Cloud Security

As soluções de Cloud Security Akamai auxiliam os clientes a evitar roubo de dados e indisponibilidade ao estender o perímetro de segurança para a borda da rede para protegê-los de ataques a websites e data centers, cada vez mais frequentes, com maior escala e sofisticação. O portfólio de serviços de Cloud Security é composto pelos seguintes blocos:

- Kona Site Defender
- Web Application Firewall
- Site Shield
- Client Reputation
- DDoS Fee Protection
- Compliance Management

1.1.3.1 Kona Site Defender

O Akamai Kona Site Defender estende a segurança web além do data center, mantendo ao mesmo tempo o desempenho e disponibilidade do site diante de ameaças que estão em constantemente mudando. O Kona Site Defender detecta, identifica e mitiga ataques Denial-of-Service (DoS), Distributed Denial-of-Service (DDoS), e outros ataques em camada de aplicação antes que os mesmos alcancem a origem.

Benefícios do Kona Site Defender

- Protege websites e aplicações web de ataques DoS e DDoS com alta escala e capacidade
- Mantém a disponibilidade e desempenho do website durante ataques DDoS através da arquitetura globalmente distribuída da Akamai

- Reduz o risco de violação de dados com um firewall de aplicação com alta escalabilidade e desempenho
- Reduz os custos de capital e operacionais associados com segurança web ao beneficiar-se do serviço Cloud Security Akamai
- Adaptar-se a um ambiente de ameaças em constantes mudanças com regras de segurança continuamente refinada e atualizada pelo Time de Inteligência de Ameaças Akamai.

1.1.3.2 Web Application Firewall

Kona Web Application Firewall oferece uma proteção em modo *always-on* and altamente escalável contra ataques em aplicações web, incluindo *SQL injections*, *cross-site scripting*, e inclusão remota de arquivos, ao mesmo tempo preservando o alto desempenho das aplicações. Kona Web Application Firewall inspeciona toda requisição HTTP e HTTPS, detectando e bloqueando ameaças para aplicações web antes que as mesmas alcancem o data center. Kona Web Application Firewall utiliza a inteligência na nuvem Akamai para refinar continuamente as regras de segurança web para ataques conhecidos a websites e responder a novas ameaças a segurança web à medida que as mesmas apareçam.

Benefícios Chave do Kona Web Application Firewall

- Reduz o risco de violação de dados com um firewall de aplicação web altamente escalável e globalmente distribuído
- Se aprimora de forma mais rápida protegendo, as aplicações com uma solução de segurança web baseada na nuvem
- Simplifica a segurança web com controles pré-definidos em camada de aplicação facilmente configuráveis
- Se adapta a um ambiente de ameaças em constante mudança com regras de segurança continuamente refinadas e atualizadas pelo Time de Inteligência de Ameaças Akamai
 - Reduz os custos de capital e operacionais associados com segurança web ao beneficiar-se do serviço Cloud Security Akamai

1.1.3.3 Site Shield

Site Shield oculta um website da Internet Pública. Desenhado para proteger a origem removendo-a de forma efetiva do espaço de endereçamento IP acessível a partir da Internet, adicionando uma camada de segurança, ao mesmo tempo garantindo que o conteúdo seja entregue rapidamente e sem falhas, independente da localização do usuário. O Site Shield complementa a infraestrutura de segurança existente do site que protege sua origem e utiliza as tecnologias avançadas de aceleração de site da Akamai e a plataforma globalmente distribuída da Akamai.

Benefícios Chave do Site Shield

- Aprimora a segurança do site e mitiga riscos ocultando a origem da aplicação
- Garante que o tráfego web seja cursado através da Plataforma Inteligente Akamai, onde os ataques podem ser detectados e mitigados
- Ganha uma camada adicional de segurança sem adicionar custos operacionais utilizando a plataforma Akamai

1.1.3.4 Client Reputation

Os dados do Client Reputation são utilizados para aprimorar decisões de segurança. Bilhões de endereços IP interagem com a Plataforma Inteligente Akamai a cada mês. O módulo Client Reputation fornece informação para os nossos clientes com relação à reputação de cada um desses endereços IP.

Client Reputation está disponível como um módulo premium para os clientes do Kona Site Defender e inclui as seguintes características:

- **Correlação entre Clientes:** Correlação de requisições através de distintos clientes e identificação de tentativas maliciosas.
- **Múltiplas Categorias:** O módulo client reputation possui a habilidade de associar atividades potencialmente maliciosas com os seguintes tipos de atacantes:
 1. Web attackers – Alguém desempenhando ataques genéricos como SQLi, RFI, or XSS.
 2. DoS attackers – alguém utilizando ferramentas como LOIC e HOIC para lançar ataques de negação de serviço.
 3. Scanning Tools – ferramenta utilizada para escanear vulnerabilidades de aplicações web
- **Client Risk Score:** Classificação de risco baseado em comportamento anterior. O client risk score se baseia em vários fatores, como a persistencia do atacante, número de aplicações alvo, severidade do ataque e magnitude.
- **Controles de Reputação:** Uma interface que fornece ao cliente a habilidade de filtrar clientes maliciosos com base no seu comportamento e classificação de risco, ou alertando ou negando acesso.
- **Header injection:** Injeção de um cabeçalho de requisição adicional com informação sobre comportamento e classificação de risco, logo os sistemas de *back end* dos clientes podem atuar sobre o mesmo.
- **Client investigation:** acessa dados agregados para investigar a causa de uma classificação de risco nos últimos 30 dias. A informação agregada é coletada para cada evento de mudança de tal classificação.

Benefícios para o Negócio

- Aumenta a confiança na marca e no cliente
- Aumenta a confidencialidade, integridade e disponibilidade
- Reduz o risco do negócio devido a configurações incompletas de Web Application Firewalls

Benefícios Operacionais e Técnicos

- Melhores decisões de segurança
- Se antecipa a tentativas antes de que os ataques aconteçam
- Fornece uma camada adicional de defesa contra *bots*, *hacktivistas* e fraudadores

1.1.3.5 DDoS Fee Protection

DDoS Fee Protection disponibiliza para o cliente um crédito para taxas de excesso de uso ocasionadas por um ataque DDoS. Este recurso fornece uma proteção financeira contra altas taxas de excesso de uso quando a Akamai mitiga com sucesso um ataque DDoS em circunstâncias onde altas taxas de conteúdo são servidas de volta para os atacantes.

DDoS Fee Protection está incluído no Kona DDoS Defender quando implementado com configuração *always-on*. Não está disponível quando o Kona DDoS Defender é implementado com configuração *on-demand*.

1.1.3.6 Compliance Management

A solução de Cloud Security oferece gerenciamento de compliance para os seguintes órgãos: PCI, ISO, BITS, FISMA e HIPAA.

1.2 COMPROMISSO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

São definidos os parâmetros de qualidade do serviço, envolvendo tempo de instalação e disponibilidade.

1.2.1 Tempo de Instalação

A instalação e testes do serviço serão executados no prazo de até 30 (trinta) dias dentro de todo o Território Nacional, a partir da data de assinatura do “Formulário de Solicitação de Serviço”, desde que haja condições técnicas para o atendimento.

1.2.2 Disponibilidade

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 de tempo entre a abertura e o fechamento de cada BD – bilhete de defeito).

1.2.3 Valores de Disponibilidades

Será garantida uma **disponibilidade mínima mensal de 100% (cem por cento)** por conteúdo inserido na nuvem CDS através da Plataforma Akamai.

1.2.4 Condições de Disponibilidade

Para cálculo dos tempos de indisponibilidade, serão utilizados os dados dos chamados considerados procedentes abertos pelo Cliente na Central de Relacionamento ou abertos pela própria **Vivo**, com seus respectivos horários de abertura e fechamento.

Não será objeto de desconto e, portanto, serão expurgadas do cálculo de desvio de disponibilidade as seguintes situações:

1. Interrupções em que a **Vivo** não tenha sido acionada pelo cliente para reparar os serviços afetados, salvo a contratação dos serviços de pró-atividade.

2. As interrupções de serviço que forem provocadas por causas imputáveis ao cliente, bem como aquelas ocasionadas por casos fortuitos ou de força maior (por exemplo, desastres naturais, catástrofes etc).
3. Os técnicos e pessoas designadas pela **Vivo** e seu Parceiro (Akamai) deverão estar previamente autorizados pelo cliente a acessarem suas dependências sempre que for necessário, seja para resolução de problemas, seja para operação/alteração de parâmetros de serviço. Se, por qualquer motivo atribuível ao Cliente, tal autorização não for concedida quando da chegada dos técnicos, o tempo transcorrido até que seja dada permissão de acesso não será computado como tempo de serviço indisponível.
4. Paradas técnicas realizadas pela **Vivo** para manutenção de sua rede de dados e da Plataforma Akamai, se forem comunicadas ao Cliente com antecedência mínima de 01 (uma) semana, não serão computadas como tempo de serviço indisponível, desde que o tempo de interrupção ou degradação não exceda 4 (quatro) horas da prestação do serviço.
5. Os períodos de indisponibilidade de rede inerentes ao negócio do Cliente (feriados, finais de semana, horário não comercial), desde que por sua opção.
6. Falta de energia ou condicionamento de ar inadequado, quando for o caso, no ambiente do Cliente, que causem interrupção ou degradação na qualidade do serviço.
7. Desligamento ou desconexão proposital e indevida, pelo Cliente, de equipamentos ou acessórios necessários à prestação de serviço e que estejam sob sua responsabilidade.
8. Interrupções devido às solicitações de alteração de parâmetros de serviço feitas pelo Cliente, tais como interrupções para troca de velocidade, de endereço, configuração de elementos da rede etc.
9. Interrupções em endereços que estão sendo desativados por solicitação do cliente.

1.2.5 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 pela 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.

2 ESCOPO DE FORNECIMENTO

A CONTRATANTE está buscando uma solução técnica através da contratação de empresa ou consórcio de empresas para prestação de serviço CDS.

2.1 FAST DNS – ESCOPO DO SERVIÇO

- Quantidade de zonas: <<catalogo - modalidade>>
- Prazo: <<catalogo-prazo-contratual>>

2.2 WEB PERFORMANCE, MEDIA DELIVERY E CLOUD SECURITY

Serviço: CDS

Escopo do Atendimento:

<<ADICIONAR lista os nomes de serviços enviado da akamai com o vaor por nos precificado>>

3 CONDIÇÕES GERAIS

A presente documentação é propriedade da **Vivo**. Tem caráter confidencial e não poderá ser objeto de reprodução total ou parcial, tratamento por meios de informática nem transmissão por qualquer meio, seja eletrônico, mecânico, por fotocópia, gravação ou qualquer outro.

Também não poderá ser objeto de empréstimo, locação ou qualquer forma de cessão de uso sem a permissão prévia e escrita da **Vivo**, titular dos direitos autorais desta documentação. O não cumprimento das limitações determinadas acima por qualquer pessoa que tenha acesso à documentação será punido conforme a lei.

3.1 CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

3.1.1 Entrada de Solicitações de Reparo – Help Desk

Durante a fase de prestação do serviço, estará à disposição do Cliente um número 0800 (zero oitocentos), funcionando 24 (vinte e quatro) horas por dia, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano. Esse número atuará como porta de entrada única para registro das solicitações de reparo.

Uma vez conhecida a solicitação de reparo, o encaminhamento é realizado segundo escala de procedimentos e solução de problemas.

Esse serviço inclui a manutenção e a gestão de todos os elementos envolvidos no provisionamento do serviço contratado, ou seja, configurações na Plataforma Akamai.

Quando um problema é detectado, seja por informação do cliente, seja por procedimentos de supervisão que fazem parte da gerência da solução, será registrado um bilhete de defeito, e desse momento em diante serão desencadeadas as providências necessárias para uma rápida solução, baseadas nas premissas adotadas para tratamento e solução de problemas.

3.2 GESTÃO OPERACIONAL DO CONTRATO

A prestação dos serviços pela **Vivo** e o cumprimento do contrato a ser firmado deverão ser fiscalizados, monitorados e geridos pelas partes, para fins de contínua avaliação e melhoria dos serviços prestados.

A gestão operacional do futuro contrato será feita através da gerência técnico-operacional da **Vivo**, que deverá zelar pelo bom desenvolvimento de todos os projetos e processos ligados aos serviços prestados ao Cliente, mantendo um canal de alto nível para a comunicação entre as empresas.

3.3 PRESTADORAS DE SERVIÇO CONTRATADAS PELA VIVO

A **Vivo** poderá contratar terceiros para a prestação dos serviços, neste caso, ela será a única e diretamente responsável perante o Cliente por todos os serviços prestados por terceiros.

3.4 RESPONSABILIDADE DO CLIENTE

Clientes que porventura venham a contratar serviços da Vivo estarão assumindo as seguintes responsabilidades:

1. Informar a **Vivo** sobre qualquer mudança com relação à prestação dos serviços, com a devida antecedência, permitindo que a empresa tenha tempo suficiente para preparar e implementar as alterações necessárias, conforme tais alterações ou mudanças afetem a prestação dos serviços. O Cliente deverá fornecer informações suficientes com relação às suas necessidades.
2. Zelar pela conservação e o correto manuseio da infraestrutura colocada à disposição pela **Vivo**, responsabilizando-se pelos eventuais danos, pessoais e materiais, decorrentes de ações e utilizações indevidas por parte de seu pessoal ou de seus equipamentos.
3. Caso não opte pelo Aluguel e/ou Gerência do EDC, deverá:
 - a) Utilizar equipamentos que garantam compatibilidade com as orientações fornecidas pela **Vivo**;
 - b) Manter da configuração do EDC em conformidade com as orientações da **Vivo** c) Fornecer a **Vivo** um log com as configurações executadas no EDC no momento da ativação dos serviços.
 - d) Fornecer senha de leitura (read only) à **Vivo**, para análise em caso de reclamação por parte do cliente, ou fornecer a configuração vigente no EDC em cada reclamação que efetuar, para que a **Vivo** faça a devida análise.
 - e) Se necessitar realizar alguma alteração na configuração após a ativação do serviço, o cliente deverá informar qual alteração deseja realizar para análise e aprovação da **Vivo**. Se aprovada a alteração e se for necessária a alteração de parâmetros nos equipamentos da **Vivo** isso deverá ser feito em horário programado entre a **Vivo** e o Cliente.
 - f) Estar ciente do expurgo no cálculo de Disponibilidade (SLA), das reclamações (não procedentes), caso for constatado uma alteração lógica de configuração do EDC pelo cliente, sem o prévio acordo da **Vivo**.