



CONDIÇÕES DO PROGRAMA DE GARANTIA DE DESEMPENHO

Pelo presente instrumento, ficam estabelecidas as Condições e os Procedimentos referentes ao Programa de Garantia de Desempenho ("Programa"):

1 DEFINIÇÕES

- 1.1 **Latência** – parâmetro de aferição do desempenho da Rede IP da **CONTRATADA** que consiste no tempo médio de trânsito de um Pacote de 64 bytes entre dois Roteadores da Rede IP da **CONTRATADA**.
- 1.2 **Perda de Pacotes** - parâmetro de aferição do desempenho da Rede IP da **CONTRATADA** que consiste na taxa de sucesso na transmissão de Pacotes entre dois Roteadores da Rede IP da **CONTRATADA**.
- 1.3 **Disponibilidade** – parâmetro de aferição do desempenho da Rede IP da **CONTRATADA** que consiste no percentual de tempo no qual a rede está operacional em um período de tempo de prestação do **SERVIÇO**.

2 DESCRIÇÃO DO PROGRAMA DE GARANTIA DE DESEMPENHO

- 2.1 Através do Programa de Garantia de Desempenho a **CONTRATADA** garante ao **CLIENTE** um nível mínimo de desempenho da Rede IP da **CONTRATADA**, expresso através dos parâmetros e valores-objetivo abaixo estabelecidos, os quais devem ser atendidos pela **CONTRATADA** durante todo o período de vigência do Programa.

Parâmetro	Valor – objetivo
Latência Média Mensal (valor máximo)	50 milisegundos
Perda Média de Pacotes Mensal (valor máximo)	0,5 %
Disponibilidade Média Mensal do Acesso do Cliente (valor mínimo)	99,0 %
Disponibilidade do BackBone (valor mínimo)	99,9 %

- 2.2 O Programa prevê o seguinte procedimento:

- 2.2.1 As medidas de Latência, Perda de Pacotes e Disponibilidade serão obtidas através do envio de um pacote de teste ICMP (64 bytes) do tipo echo a cada roteador da Rede IP da **CONTRATADA**, com a frequência de 1 minuto, totalizando 1440 (mil quatrocentos e quarenta) medidas por dia por roteador.
- 2.2.2 Para as medidas de Latência e Perdas de Pacotes considerar-se-á como referência o Centro de Gerência de Rede e os Centros de Roteamento da Rede IP da **CONTRATADA**. Para as medidas de Disponibilidade considerar-se-á como referência o Centro de Roteamento e o Roteador de acesso da Rede IP da **CONTRATADA** ao qual o **CLIENTE** está ligado.
 - 2.2.2.1 Os centros Belém, Boa Vista, Macapá, Manaus, Marabá, Rio Branco, Santarém e São Luís, não são computados na média das medidas acima.
- 2.2.3 As medidas tomadas dentro do período de um mês comporão a média horária, a média diária, e a média mensal, as quais serão comparadas com o valor-objetivo estabelecido para o respectivo parâmetro.
- 2.3 O não atendimento aos valores-objetivo de Latência ou Perda de Pacotes ou Disponibilidade, estabelecidos na tabela acima, em um determinado mês, caracteriza o não cumprimento, pela **CONTRATADA**, da Garantia de Desempenho naquele mês.
- 2.4 Dois meses consecutivos de não atendimento aos valores-objetivo de Latência ou Perda de Pacotes ou Disponibilidade, estabelecidos na tabela acima, acarretará à **CONTRATADA** a obrigação de conceder um crédito ao **CLIENTE** correspondente a 01 (um) dia de prestação do **SERVIÇO**, equivalente a 1/30 (um trinta avos) do preço mensal pago pelo **SERVIÇO** definido no **CONTRATO**.
- 2.5 Os créditos previstos no item 2.4 serão concedidos ao **CLIENTE**, automaticamente, na Conta de Prestação de Serviço correspondente ao mês subsequente àquele em que se caracterizar o direito ao crédito.
- 2.6 Os procedimentos e a metodologia de medição e cálculo aplicados no Programa serão aqueles apresentados no site www.CONTRATADA.net.br, na seção correspondente ao Programa de Garantia de Desempenho.
- 2.7 A **CONTRATADA** se reserva o direito de suspender ou cancelar o Programa a qualquer momento, ou de efetuar alteração nos procedimentos e metodologia de medição e cálculo, mediante aviso na *home-page* de Comunicados Internet da **CONTRATADA**, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias corridos.

3 OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

- 3.1 Prover os recursos técnicos e as providências recomendadas pela **CONTRATADA** e discriminadas no site www.claro.net.br, na seção correspondente ao Programa de Garantia de Desempenho, de forma a possibilitar a correta coleta de dados, quando necessário.
- 3.2 Utilizar links às páginas originais da **CONTRATADA** caso tenha interesse em fazer referência às informações de desempenho disponibilizadas pela **CONTRATADA** através de Páginas Públicas, comprometendo-se a não transcrever, no todo ou em parte, os resultados divulgados.
- 3.3 Manter sob sigilo as informações de desempenho disponibilizadas pela **CONTRATADA** através das Páginas de Acesso Exclusivo, comprometendo-se a não divulgá-las, por qualquer forma ou meio, sem a expressa autorização, por escrito, da **CONTRATADA**.
- 3.4 Indicar Responsável Técnico e Responsável pelo Tratamento de Incidentes de Segurança a serem contatados pela **CONTRATADA** sempre que necessário.
- 3.5 Informar à **CONTRATADA**, por escrito, de qualquer alteração de Responsável Técnico ou Responsável pelo Tratamento de Incidentes de segurança ou de pessoa de contato, que vier a ocorrer, de modo a possibilitar a inclusão dos novos dados.

4 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 4.1 Calcular mensalmente os parâmetros de desempenho segundo os procedimentos descritos no item 2.1, ou, em caso de alteração, segundo os procedimentos descritos no site www.CONTRATADA.net.br, na seção correspondente ao Programa de Garantia de Desempenho.
- 4.2 Divulgar os resultados do Programa através do site www.CONTRATADA.net.br, na seção correspondente ao Programa de Garantia de Desempenho, sob duas formas:
 - a) Páginas Públicas, com livre acesso;
 - b) Páginas de Acesso Exclusivo, mediante senha exclusiva para cada Cliente.