



## CONDIÇÕES DO PROGRAMA DE GARANTIA DE DESEMPENHO

Sede: Rua Henri Dunant, 780, Torres A e B - Santo Amaro - São Paulo - SP

CNPJ: 40.432.544/0001-47

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 **CLARO** que consiste no tempo médio de trânsito de um Pacote de 64 bytes entre dois Roteadores da Rede IP da **CLARO**.
- 1.2 **Perda de Pacotes** - parâmetro de aferição do desempenho da Rede IP da **CLARO** que consiste na taxa de sucesso na transmissão de Pacotes entre dois Roteadores da Rede IP da **CLARO**.
- 1.3 **Disponibilidade** – parâmetro de aferição do desempenho da Rede IP da **CLARO** 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 **CLARO** garante ao **CLIENTE** um nível mínimo de desempenho da Rede IP da **CLARO**, expresso através dos parâmetros e valores-objetivo abaixo estabelecidos, os quais devem ser atendidos pela **CLARO** 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 **CLARO**, 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 **CLARO**. Para as medidas de Disponibilidade considerar-se-á como referência o Centro de Roteamento e o Roteador de acesso da Rede IP da **CLARO** 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 **CLARO**, 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 **CLARO** 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.CLARO.net.br](http://www.CLARO.net.br), na seção correspondente ao Programa de Garantia de Desempenho.
- 2.7 A **CLARO** 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 **CLARO**, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias corridos.

### 3 OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

- 3.1 Prover os recursos técnicos e as providências recomendadas pela **CLARO** e discriminadas no site [www.CLARO.net.br](http://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 **CLARO** caso tenha interesse em fazer referência às informações de desempenho disponibilizadas pela **CLARO** 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 **CLARO** através das Páginas de Acesso Exclusivo, comprometendo-se a não divulgá-las, por qualquer forma ou meio, sem a expressa autorização, por escrito, da **CLARO**.
- 3.4 Indicar Responsável Técnico e Responsável pelo Tratamento de Incidentes de Segurança a serem contatados pela **CLARO** sempre que necessário.
- 3.5 Informar à **CLARO**, 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 CLARO

- 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.CLARO.net.br](http://www.CLARO.net.br), na seção correspondente ao Programa de Garantia de Desempenho.
- 4.2 Divulgar os resultados do Programa através do *site* [www.CLARO.net.br](http://www.CLARO.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.