



Sede: Rua Henri Dunant, 780 - Torres A e B - Santo Amaro São Paulo/SP
CNPJ: 40.432.544/0001-47

ANEXO V PARÂMETROS DE NÍVEL DE SERVIÇO LAN TO LAN - ETHERNET PRIVATE LINE

Pelo presente instrumento, ficam estabelecidas os parâmetros técnicos referentes a garantia de nível de serviço:

1 DEFINIÇÕES

- 1.1 **Frame** - em telecomunicações, *frame* ou datagrama, é uma estrutura unitária de transmissão de dados transmitida por uma rede ou linha de comunicação que utilize a comutação de *frames*.
- 1.2 **Latência** – consiste no tempo médio de trânsito de um *frame* ethernet de até 1522 bytes entre as duas pontas da conexão MetroEthernet contratada pelo **CLIENTE**.
- 1.3 **Perda de Frames** - consiste na taxa de sucesso na transmissão de *Frames* entre as duas pontas da conexão MetroEthernet contratada pelo **CLIENTE**.
- 1.4 **Disponibilidade** – consiste no percentual de tempo no qual a rede está operacional em um período de tempo de prestação do **SERVIÇO**. Neste parâmetro estão incluídas também os circuitos de acesso (última milha) da conexão contratada. Este parâmetro é referente a um atendimento com acesso linear, não considerando dupla abordagem.
- 1.5 **Transparência à Protocolos** – conjunto de protocolos de camada 2 da rede do **CLIENTE** cujo trânsito na conexão ethernet contratada não sofre nenhuma influência ou impedimento.
- 1.6 **Tamanho de Frame Permitido** – tamanho máximo, em bytes, de *frame* do **CLIENTE** cuja transmissão será garantida na conexão ethernet contratada.
- 1.7 **Variação de Latência (Jitter)** - consiste na variação da latência.
- 1.8 **Quantidade Máxima de Mac Address Permitida** – quantidade máxima de endereços *mac address* (endereços de máquinas) do **CLIENTE** que podem transitar pela conexão ethernet contratada.

2 DESCRIÇÃO DOS PARÂMETROS

- 2.1 A **CLARO** garante ao **CLIENTE** um nível mínimo de desempenho de sua Rede MetroEthernet, expresso através dos parâmetros e valores-objetivo abaixo estabelecidos, os quais devem ser atendidos pela **CLARO** durante todo o período de vigência da prestação do **SERVIÇO**.

Parâmetro	Valor – objetivo
LATÊNCIA	Circuitos Locais: 10ms (unidirecional) Circuitos Interurbanos: 50ms (unidirecional)
PERDA DE FRAMES	<0,1%
DISPONIBILIDADE	>99,3%
TRANSPARÊNCIA À PROTOCOLOS	STP, RSTP, GVRP, CDP, VTP, PAgP, 802.1d, MSTP, ISL, STP-ULFAST, VLAN-BRDGSTP, LACP e UDLD
TAMANHO DE FRAME PERMITIDO	1518 bytes (Frames Untagged) 1522 bytes (Frames Tagged)
VARIAÇÃO DE LATÊNCIA (JITTER)	Circuito Urbano: <8 ms (unidirecional) Circuito Interurbano: <40 ms (unidirecional)
QUANTIDADE MÁXIMA DE MAC ADDRESS PERMITIDA	100 MACs