

DESCRIPTIVO DO SERVIÇO DE LINHA COMUTADA POR PACOTE X.25, X.28 E SDLC

(ANEXO ÀS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS)

1. DESCRIPTIVO E CONSIDERAÇÕES GERAIS.

1.1. X.25 é uma linha de serviços voltada para a interligação de terminais ou microcomputadores para aplicações com baixo ou médio volume de dados e consulta à base de dados, inclusive remotamente. As máquinas, que podem estar em pontos distantes, se conectam a uma central para transmitir diferentes dados ou consultar informações de toda a empresa a partir desse ponto. O acesso pode ser dedicado (privativo) ou comutado (via discagem telefônica).

1.2. O X25 se destaca pela segurança na transmissão de dados, garantindo uma comunicação altamente confiável, pois sempre que detecta um erro, solicita retransmissão dos dados até que a mesma esteja correta, garantindo a integridade da informação. O produto é gerenciado pela CONTRATADATELEFÔNICA, com monitoramento das redes 24 horas por dia, 365 dias por ano.

1.3. Os Serviços de Comunicação de Dados por Comutação de Pacotes estão disponíveis nas seguintes modalidades:

- X.25 Plus
- X.28 Acesso Dedicado Plus
- X.28 Acesso Discado
- SDLC Plus

A instalação de infraestrutura interna (Cabo de 2 pares ou Duto + Cabo de 2 pares) será fornecida, opcionalmente, à CONTRATANTE, pela TELEFÔNICA.

2. CARACTERÍSTICAS

2.1. Os Serviços da família X.25 são serviços de transmissão de blocos de informações estruturados em pacotes e operam no nível 3 do modelo de referência OSI e baseiam-se na tecnologia de comutação de pacotes.

2.2. Os Serviços baseados no protocolo X.25 são extremamente confiáveis garantindo a recepção livre de erros de dados entre terminais conectados a uma mesma rede de comutação de pacotes ou a redes diferentes adequadamente interconectadas. Oferece múltiplas facilidades e/ou opções de uso que permitem um adequado controle sobre aspectos como segurança, distribuição de tráfego etc.

2.3. As aplicações típicas do serviço são:

- Tráfego do tipo Transacional: consulta à base de dados: validação de cheques, cartões de crédito junto a provedores e órgãos fornecedores desse tipo de informação, gerência de pedidos etc

3. PRAZO DE INSTALAÇÃO

3.1. A instalação e os testes dos serviços objeto deste contrato serão executados em até 30 (trinta) dias, a partir da data de assinatura do "Formulário de Solicitação de Serviço", desde que haja condições técnicas para o atendimento.

4. CONCEITOS FATURÁVEIS

4.1. Os valores especificados no “Formulário de Solicitação de Serviço”, serão pagos da seguinte forma:

- a) **Instalação do acesso (X.25 Plus, X.28 Acesso Dedicado Plus e SDLC Plus):** cobrado uma única vez no primeiro **Documento de Cobrança**, por solicitação de acesso(s) constante(s) no “Formulário de Solicitação de Serviço”
- b) **Instalação de Infra:** cobrado uma única vez no primeiro **Documento de Cobrança**, por ponto onde foi solicitada a instalação de infraestrutura interna, de acordo com o “Formulário de Solicitação de Serviço”
- c) **Valor Mensal (X.25 Plus, X.28 Acesso Dedicado Plus e SDLC Plus):** será cobrado por acesso constante(s) no “Formulário de Solicitação de Serviço”
- d) **Registro de Senha (X.28 Acesso Discado)** cobrado uma única vez no primeiro **Documento de Cobrança**, por solicitação constante(s) no “Formulário de Solicitação de Serviço”
- e) **Valor mensal (X.28 Acesso Discado):** cobrado em função da modalidade de porta contratada, do volume de dados transmitidos e do tempo de duração das chamadas
- f) **Valor mensal (X.25 Plus, X.28 Acesso Dedicado Plus, X.28 Acesso Discado e SDLC Plus):** cobrado em função das facilidades adicionais, quando solicitadas pela CONTRATANTE.

4.2. Quando efetuada a solicitação de conserto pela CONTRATANTE e as falhas não forem atribuíveis à TELEFÔNICA, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita ocorrida, cabendo à CONTRATANTE certificar-se previamente do valor dos mesmos.

5.5. QUALIDADE DE TRANSMISSÃO- MODALIDADES X- 25 PLUS , X-28 ACESSO DEDICADO PLUS E SDLC PLUS

5.1. A disponibilidade (doravante, “Disponibilidade”) será definida como o período de tempo mensal em que determinado serviço esteve efetivamente em operação, sendo expresso em %.

5.1.1. Será garantida uma disponibilidade mínima mensal de 99,0% por ponto.

5.2. A disponibilidade mensal da CONTRATANTE, por ponto, será calculada de acordo com a seguinte fórmula:

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

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

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

5.4. Não serão objeto de desconto e, portanto, serão expurgados do cálculo de indisponibilidade as seguintes situações:

- Interrupções em que a TELEFÔNICA não tenha sido acionada pela CONTRATANTE para reparar os serviços afetados, salvo se disposto de forma diversa na Proposta (contratação dos serviços de pró-atividade);
- Não serão contabilizadas como indisponibilidade as interrupções de serviço que forem provocadas por causas imputáveis à CONTRATANTE, bem como aquelas ocasionadas por casos fortuitos ou de força maior (por exemplo, desastres naturais, catástrofes, etc).
- Os técnicos e pessoas designadas pela TELEFÔNICA deverão estar previamente autorizados pela CONTRATANTE a acessarem suas dependências sempre que for necessário, seja para resolução de problemas ou para operação/alteração de parâmetros de serviço. Se, por qualquer motivo atribuível à CONTRATANTE, 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.
- Paradas técnicas realizadas pela Telefônica para manutenção de sua rede de dados, desde que comunicadas à CONTRATANTE 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.
- Não serão computados no cálculo da Disponibilidade os períodos de indisponibilidade de rede inerentes ao negócio da CONTRATANTE (feriados, finais de semana, horário não comercial).
- Falta de energia ou condicionamento de ar inadequado, quando for o caso, no ambiente da CONTRATANTE, que causem interrupção ou degradação na qualidade do serviço.
- Desligamento ou desconexão proposital e indevida, pela CONTRATANTE, de equipamentos ou acessórios necessários à prestação de serviço e que estejam sob sua responsabilidade.
- Interrupções devido às solicitações de alteração de parâmetros de serviço feitas pela CONTRATANTE, tais como interrupções para troca de velocidade, de endereço, configuração de elementos da rede, etc.
- Interrupções em endereços que estão sendo desativados por solicitação da CONTRATANTE.

5.5. Quando o índice de Disponibilidade calculado com base no indicado no item **5.2**, 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 CONTRATANTE, a cada 0,07% 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.

6. RESCISÃO ANTECIPADA

6.1. A presente contratação, poderá ser rescindida pela CONTRATANTE, a qualquer tempo, total ou parcialmente, imotivadamente, mediante notificação formal à TELEFÔNICA.

6.1.1. Na hipótese acima (6.1), a CONTRATANTE se obriga a pagar à TELEFÔNICA, a título de ressarcimento pelos investimentos feitos pela última em infra-estrutura necessária para prestação dos serviços ora contratados, no ato da rescisão, quantia correspondente a 30% (trinta por cento) do valor mensal referente aos serviços cancelados, multiplicado pelo número de prestações restantes à conclusão do Contrato.

6.1. A presente contratação, poderá ser resilida pela CONTRATANTE, a qualquer tempo, total ou parcialmente, imotivadamente, mediante notificação à TELEFÔNICA com 90 (noventa) dias de antecedência.

6.1.1. Na hipótese acima (6.1), a CONTRATANTE se obriga a pagar à TELEFÔNICA, a título de ressarcimento pelos investimentos feitos pela última para prestação dos serviços ora contratados, no ato da

Telefonica

8º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
MICROFILME N.º 1030896

rescisão, quantia correspondente a 30% (trinta por cento) do valor mensal referente aos serviços cancelados, multiplicado pelo número de prestações restantes à conclusão do Contrato.