



Porta de Acesso a Rede

Serviço de Comunicação Multimídia para ligar sua empresa à um mundo de possibilidades.

1.1 Descrição do Serviço

O Serviço **Porta de Acesso à Rede** ("PAR") é um serviço de comunicação multimídia (SCM) que conecta a rede local do cliente até o DataCenter ("DC") e/ou Ponto de Interconexão Multisserviços ("PIX") através de uma rede metroethernet de alta velocidade, com objetivo de acesso a outros serviços agregados disponibilizados pela ÁVATO e/ou seus parceiros;

1.2 Recursos padrões

- CPE padrão Ethernet;
- Suporte a roteamento com a LAN do cliente;
- Largura de banda Ethernet, variando de 2 Mbit/s a 1 Gbit/s, dependendo da disponibilidade no local;
- Canal de comunicação bridge que conecta o Cliente ao destino;

1.3 Recursos Opcionais

(a) Opções de Resiliência, sujeitos à disponibilidade no local, a ÁVATO pode fornecer acesso em:

- Acesso Simples
- Acesso Duplo
- Acesso Duplo e PoP Duplo

(b) NOC Premium, para monitoramento proativo, relatórios do serviço, atendimento 24x7, priorização no atendimento no local, e outras facilidades.

1.4 Requisitos de Serviço

O PAR está disponível apenas em locais com cobertura e viabilidade técnica prévia;

1.5 Exclusões de serviço

- Não está disponível em Camada 2 transparente, ou com serviços gerenciados pelo cliente.
- Não oferece suporte a opções de Classe de serviço, serviços de telefonia, multicast, e tráfego não IP.
- O monitoramento proativo não está incluído, e protocolos de roteamento dinâmicos não são suportados.

1.6 Formatos de cobrança

- Serviços Instalação/ativação;
- Mensalidade recorrente sobre o serviço prestado;
- Taxa de Troca de endereço;
- Mudanças internas nas instalações do cliente;
- Taxa de atendimento presencial improdutivo;
- Outros serviços adicionais também estão sujeitos a cobranças adicionais.

1.7 SLA (Contrato de Níveis de Serviços)

- Disponibilidade do Serviço: 99,00% a.m.
- Perdas de pacotes: < 1% a cada 5 min
- **Crédito por indisponibilidade:** proporcional à indisponibilidade, creditado no mês subsequente;
- **Atendimento Remoto:** 12x5 [das 08:00 às 20:00, de segunda à sexta-feira, em dias úteis];
- **Tempo máximo para atendimento no local:** 08 horas úteis, após diagnosticada dificuldade remotamente;
- **Manutenção programada:** janela das 00:30 às 06:30, com pelo menos 2 dias de aviso prévio ao cliente;

-- Fim da Descrição do Serviço: Porta de Acesso à Rede (PAR)¹ --

Versão: 1.3 | Última revisão: Outubro/2018

¹Serviços não disponíveis em todos os lugares. A ÁVATO pode alterar ou cancelar produtos e serviços ou substituir produtos e serviços semelhantes a seu exclusivo critério, sem aviso prévio. ÁVATO Tecnologia | Todos os direitos Reservados. A marca ÁVATO, o logotipo de caminhos e certos nomes de produtos ÁVATO são de propriedade da Ávato Tecnologia Ltda. Todas as outras marcas são de propriedade de seus respectivos proprietários.