

TERMO DE CONTRATAÇÃO – SERVIÇOS DE VOZ NA NUVEM PARCEIRO – 202240862093-1

Por meio do presente **Termo de Contratação**, vimos solicitar a contratação do(s) serviço(s) abaixo descrito(s), a **ALGAR TELECOM S/A**, prestadora de serviços de telecomunicações, inscrita no CNPJ sob n.º 71.208.516/0001-74, com sede na Rua José Alves Garcia, n.º 415, Bairro Brasil, na cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, por si ou por qualquer de suas filiais relacionadas no Anexo II, doravante denominada **ALGAR TELECOM**.

- 1.1. A prestação dos serviços objeto deste termo será feita com base no CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC, disponíveis no site www.algartelecom.com.br e ainda, registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da comarca de Uberlândia – MG, sob o n. 3264935.
- 1.2. A ativação do(s) serviço(s) ficará sujeita a viabilidade técnica, análise financeira e de crédito, bem como a apresentação e análise dos documentos do CONTRATANTE.
- 1.3. O CONTRATANTE declara ter sido informado pela ALGAR TELECOM a respeito das condições técnicas e comerciais dos serviços objeto desta contratação pelo período de 12 (doze) meses conforme prevê a Resolução 632/14 da ANATEL.
 - 1.3.1. O prazo de vigência desta contratação é o constante da tabela abaixo, juntamente com as características técnicas do serviço.
- 1.4. Após o decurso do prazo de vigência inicial descrito neste instrumento, caso não haja manifestação por escrito por qualquer das PARTES no prazo de 30 (trinta) para o seu término, as condições comerciais serão renovadas automaticamente por períodos iguais e sucessivos.
- 1.5. Caso o CONTRATANTE proceda à denúncia, mediante envio de notificação por escrito à ALGAR TELECOM com 30 (trinta) dias de antecedência, solicite *downgrade* ou der causa à rescisão contratual antes do decurso do período de permanência mínima objeto de instrumento próprio firmado entre as Partes, ficará sujeito ao pagamento de multa correspondente a um percentual de 30% (trinta por cento) do valor das prestações vincendas, calculada com base na média do valor das três últimas faturas anteriores ao mês da extinção/cancelamento do Contrato.
 - 1.5.1. O pagamento da multa estipulada neste item se dará de uma única vez, no prazo de até 30 (trinta) dias após o recebimento da comunicação da denúncia, downgrade ou rescisão contratual.
 - 1.5.2. A multa referente à solicitação de downgrade corresponderá a um percentual de 30% (trinta por cento) do valor das prestações vincendas, calculada com base na diferença entre a média do valor das três últimas faturas anteriores ao mês da extinção/cancelamento do Contrato e as novas prestações ajustadas.
- 1.6. O CONTRATANTE e a ALGAR TELECOM têm obrigação de estar em conformidade com a Lei nº 13.709/2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). A ALGAR TELECOM e o CONTRATANTE serão responsáveis por monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus funcionários e suboperadores com as respectivas obrigações de proteção de Dados Pessoais.
- 1.7. Caso informações relativas a uma pessoa física identificada ou identificável sejam tratadas no âmbito deste Contrato, as Partes obrigam-se a atuar de acordo com a legislação vigente sobre proteção de dados relativos à outra Parte e às determinações dos Órgãos Reguladores/Fiscalizadores sobre a matéria, em especial as disposições da Lei nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”), bem como as demais leis e normas de proteção de dados pessoais.

- 1.8. As Partes envidarão seus melhores esforços para proteção da informação, principalmente dos dados pessoais, aplicando medidas de proteção administrativa e técnica necessárias e disponíveis à época, exigindo de seus fornecedores o mesmo nível aceitável de Segurança da Informação, com base em melhores práticas de mercado, a partir de cláusulas contratuais.
- 1.9. O CONTRATANTE declara que conhece os termos e condições descritas no Contrato de Prestação de Serviço e Condições Específicas do Serviço, disponível em cartório e no site www.algar telecom.com.br. Declara ainda, que tem ciência que os procuradores e/ou representantes legais abaixo subscritos encontram-se devidamente constituídos na forma dos respectivos Estatutos/Contratos Sociais, com poderes para assumir todas as obrigações ora contraídas.
- 1.10. O CONTRATANTE deverá providenciar, até data de instalação do serviço/solução contratado ou no prazo eventualmente informado pela ALGAR TELECOM, toda infraestrutura necessária para recebimento, instalação e utilização do serviço/solução contratado, incluindo, mas não se limitando à rede interna, torres, pára-raios, etc, observando integralmente os requisitos técnicos eventualmente elaborados pela ALGAR TELECOM.
- 1.10.1. Caso o CONTRATANTE não tenha providenciado toda a infraestrutura necessária, de acordo com as regras descritas no item anterior, a ALGAR TELECOM poderá reputar o serviço/solução contratado como aceito e realizará a ativação comercial do serviço, assim entendida a disponibilização do serviço/solução ao CONTRATANTE até que este providencie a infraestrutura necessária, sendo que após a ativação comercial do serviço a ALGAR TELECOM poderá iniciar o(s) respectivo(s) faturamento do serviço na forma e condições contratuais.
- 1.10.2. Para tanto, a ALGAR TELECOM, informará o CONTRATANTE a respeito da ativação comercial, informando a data que será considerada para início do faturamento do serviço contratado. As informações e eventuais esclarecimentos poderão ser prestados pela ALGAR TELECOM por meio de correio eletrônico (e-mail) ou correspondência.
- 1.11. Para a contratação dos serviços de Longa Distância Internacional, a tabela com os grupos de países para os quais serão aplicados valores diferenciados está descrita no Anexo III.
- 1.12. Em caso de eventual majoração dos tributos incidentes, sobre o serviço contratado, os mesmos serão repassados ao CONTRATANTE, mediante acréscimo no valor da fatura.
- 1.13. É de responsabilidade do CONTRATANTE o uso adequado dos benefícios desta OFERTA, podendo ser responsabilizado pelo uso do serviço de forma ilegal, inadequada e/ou fora dos moldes e da finalidade específica prevista contratualmente, respondendo por prejuízos causados à outros usuários, à CONTRATADA, ou ainda à outras operadoras.

DADOS DO CONTRATANTE

Razão Social	ATHOSTEC SOLUCOES TECNOLOGICAS LTDA						
CNPJ	16.822.965/0001-08			I.E.			
Cont. Comercial	FERNANDO	Fone	49 98426-5606	E-mail	telefoniam@athostec.com.br		
End. Corresponde.	R ARNALDO BALDUINO WUSTRO, 42			Compl.	APT. 203		
CEP	89.820-000	Bairro	JARDIM TARUMA	Cidade	XANXERÊ	UF	SC
End. Instalação	R DOUGLAS SPANGNOLO, 293 PASSO DOS FORTES			Compl.			
CEP	89805-798	Bairro	PASSO DOS FORTES	Cidade	CHAPECÓ	UF	SC

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DOS SERVIÇOS
Número código(s) de acesso(s):
VALORES DAS TARIFAS OU PREÇOS (SEM impostos) :
Nacional

Fixo-Fixo Local	R\$ 0,025	Fixo-Móvel Local	R\$ 0,165
Fixo-Fixo LDN COM PPI	R\$ 0,025	Fixo-Móvel LDN COM PPI	R\$ 0,165
Fixo-Fixo LDN SEM PPI	R\$ 0,165	Fixo-Móvel LDN SEM PPI	R\$ 0,225

Número virtual: 1,00 (Não se aplica neste plano)
Internacional - LDI - LIGAÇÕES LDIs BLOQUEADAS.
(caso necessário, faremos um aditivo contratual, liberando apenas números específicos para uso deste serviço)
Internacional
Grupo 1
Grupo 1 Fixo-Fixo R\$ - 1,00
Grupo 2 Fixo-Móvel R\$ - 1,50
Grupo 4 Fixo-Móvel R\$ - 10,00
Grupo 1 Fixo-Móvel R\$ - 1,00
Grupo 3 Fixo-Móvel R\$ - 3,00
Grupo 5 Fixo-Móvel R\$ - 30,00

*Tarifas LDI por grupos de países constantes do Anexo III do contrato originalmente firmado
(Sujeito a alteração conforme determinação ou autorização de órgãos reguladores)*

PRODUTO(s): VOZ NA NUVEM – VOZ FIXA PARCEIRO
Quantidade: 30 CANAIS
Prazo para instalação: 15 dias úteis
Vigência da prestação do serviço (PÓS instalação): 12 Meses
Total Valor mensal assinatura: R\$ 0,00
Franquia mínima (valores com impostos): R\$ 750,00
Valor Instalação: R\$ 0,00
Quantidade de números: 50 novos ou portados que serão habilitados sobre demanda.
Faixa de Numeração: A DEFINIR
Número do Vinculado: N/A
Observação:
SERVIÇO VOZ NA NUVEM PARCEIRO
Assinatura por número zerada, apenas franquia (consumação mínima) com valor.

TOTAIS

Total do custo mensal recorrente	R\$ 750,00
Total do custo não recorrente	R\$ 0,00

Belo Horizonte, 22 de Dezembro 2022.

Assinatura **CONTRATANTE:** *fernando luiz bernardi*
fernando luiz bernardi (22 de Dezembro de 2022 12:04 GMT-3)

Nome:

Cargo:

Assinatura **ALGAR TELECOM:** *Alexander Stefan Rocha* *Kleber Joao dos Santos*
Alexander Stefan Rocha (22 de Dezembro de 2022 12:10 GMT-3) Klever Joao dos Santos (22 de Dezembro de 2022 13:43 GMT-3)

Nome:

Nome:

Cargo:

Cargo:

Assinatura **TESTEMUNHAS:** *AF* _____
ALAN FRAGA MACHADO (22 de Dezembro de 2022 13:46 GMT-3)

Nome:

Nome:

CPF:

CPF:

ANEXO I AO TERMO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE VOZ

Prevenção e Controle da Fraude

1. OBJETIVO

Desenvolvimento de ações coordenadas de prevenção e controle da fraude nas chamadas cursadas nas redes da contratante e da ALGAR TELECOM.

2. DEFINIÇÕES

Fraude – obtenção ou uso de um produto/serviço de Telecomunicações com a pré-disposição de não realizar o pagamento integral do produto/serviço utilizado ou ainda gerar cobrança indevida a terceiros. A fraude pode objetivar o benefício do anonimato, ganho financeiro ou apenas economia para o usuário.

Ataque – consiste na origem indiscriminada de ações de acesso a endereços IP de qualquer ponto da rede Internet, com a finalidade de congestionar redes de clientes, provedores ou usuários da Internet, através de sobrecarga aplicada à Infraestrutura ou elemento de rede.

Invasão – Consiste no acesso indevido a Redes IP, de forma não autorizada e indesejada, a fim de coletar ou modificar informações, uso de sistemas ou softwares, implantação de softwares ou informações indesejadas, ações que causem redução de desempenho, restrição de acesso, enfim, qualquer ato ou ação indesejada.

Subscrição – aquisição fraudulenta de serviços através do uso indevido de informação cadastral inexistente, ilegal ou autêntica pertencente a terceiros (seja pessoa física ou jurídica).

Interna – Qualquer tipo de utilização, por parte de um colaborador ou terceiro, através das deficiências técnicas da operadora para realizar a utilização abusiva ou indevida dos serviços e produtos.

Outras – todos os outros tipos de fraudes não definidas neste item.

3. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

3.1 As PARTES se comprometem a adotar procedimentos e parâmetros operacionais de prevenção e detecção de Fraudes em suas respectivas redes, objetivando inibir as práticas já conhecidas e as advindas de novos avanços tecnológicos que surgem a cada dia no Setor de Telecomunicações. Dentre alguns tipos de Fraude, pode-se destacar:

3.1.1. Fraude de Subscrição: Aquisição fraudulenta de serviços através do uso indevido de informação cadastral inexistente, ilegal ou autêntica pertencente a terceiros (seja pessoa física ou jurídica).

a. Roubo de Identidade: Falsidade ideológica - Suposto cliente (fraudador) utiliza os dados pessoais de terceiros, cuja origem é roubo ou falsificação, para adquirir produtos ou serviços;

b. Aquisição de Terceiros: O titular provém ou vende seus dados pessoais de identificação para o fraudador, para adquirir produtos ou serviços da companhia;

c. Aquisição Própria ou "Auto Fraude": O próprio titular adquire produtos ou serviços da companhia, mas com clara e evidente intenção de não pagar;

d. Aquisição de Longa Distância: Falsidade ideológica de Longa Distância - O mesmo "modus operandi" do "Roubo de Identidade", mas em outras operadoras, utilizando os serviços de longa distância;

e. Aquisição de Serviço de Roaming: Fraudador utiliza os serviços de "roaming out" em outras operadoras que têm acordo com a operadora dona do terminal, mas com clara intenção de não pagar.

3.1.2. Fraude Técnica: Utilização indevida de serviços telefônicos, pertencente a terceiros (usuário ou operadora de telecom).

> Invasão de PABX: Acesso não autorizado a PABX com o propósito de gerar tráfego artificial para destinos desconhecidos ou suspeitos, afetando o Cliente proprietário do PABX.

a. Invasão - Gestão Cliente: Por definição contratual, neste caso, a gestão do PABX pertence ao Cliente. Com isto, a responsabilidade por eventuais invasões também é do Cliente;

b. Invasão - Gestão Operadora: Por definição contratual, neste caso, a gestão do PABX pertence a Operadora, que tem responsabilidade efetiva por esta fraude.

> Clone: Uso indevido do serviço mediante o registro e ativação de um terminal na rede com os mesmos dados de um terminal legítimo já existente na mesma rede.

a. Equipamento: Ocorre quando a clonagem é realizada em um celular ou seus componentes devido a vulnerabilidade de tecnologia;

b. Smart Card: Ocorre quando a clonagem é realizada em um "smart card" de plataformas de terminais pré-pagos;

c. Calling Card: Ocorre quando a clonagem é realizada em um cartão que não admite recarga, mas tem seu número de PIN, ou mesmo em cartões utilizados em telefones públicos.

> Extensão Clandestina: Uso indevido de um serviço ou produto ativo na operadora, objeto de furto através de uma extensão clandestina, feita de maneira física ou lógica. Caracteriza-se por um roubo de serviço.

a. Física - Clip-on: Uso não autorizado da linha fixa, mediante uma derivação irregular, não conhecida pelo cliente;

b. Banda Larga: A extensão clandestina é realizada por meio lógico ou meio físico, por exemplo: através do rastreamento do sinal "wireless" do "Router" do Cliente.

3.1.3. Operadoras: Operadoras que, através de métodos não ortodoxos, geralmente não regulamentados em seu País, ou inclusão de uma fraude, geram tráfego para obtenção de tarifas de interconexão.

a. "PRS (premium rate service)": Os provedores de serviços "PRS" oferecem vantagens ou ganhos para os Clientes que ligam para seus números. Geralmente estes provedores têm acordos com outras operadoras;

b. Refiling: Operadoras de longa distância manipulam o tráfego de interconexão e seus CDR's, mudando este tráfego para uma classe tarifária mais barata, com clara intenção de pagar menos interconexão;

c. Cobilling: Operadoras locais, no momento em que tem que validar os CDR's de Tráfego de longa distância de outras operadoras, procede com impugnações indevidas;

d. Manipulação SS7: Operadoras, no momento em que ocorrem as chamadas, fazem a programação incorreta de suas centrais, informando SS7 incorretamente.

3.1.4. Revenda de Serviços: Caracteriza-se pela prestação de serviços de telecomunicações por pessoas físicas ou jurídicas que não tem autorização para prestar estes tipos de serviços. Geralmente os fraudadores contratam os serviços básicos da empresa e fazem a revenda dos mesmos, de forma compartilhada.

a. By Pass: Sainte ou entrante. O fraudador adquire serviços telefônicos, e/ou infraestrutura de links, transforma a voz em dados e envia o tráfego para outros destinos, geralmente internacionais;

b. Banda Larga: O fraudador adquire um serviço de banda larga de alta velocidade e compartilha o serviço através da rede física, wireless, ou rádio frequências;

c. Arbitragem: "Tipos de Arbitragem nas telecomunicações:

c1. Callback (Landing ilegal): O originador de uma chamada, faz um serviço em resposta, imediatamente é desconectado e chamado de volta: A empresa que faz a chamada geralmente utiliza telefonia IP no trecho

internacional com terminação na telefonia regular do país correspondente a preço de chamada local (ou também está localizada no país de alguma operadora, possivelmente atacadista, que oferecem chamadas internacionais baratas).

c2. Refilling: Técnica para a substituição da CLI (Call Line Identify), em um ponto da rota de uma chamada, para tirar proveito de melhores taxas de acordos tarifários entre os Países.

3.1.5. Fraude Interna: Delitos praticados por empregados ou terceiros que trabalham para a companhia, que se aproveitam das vulnerabilidades dos sistemas de gestão de clientes, sistemas de faturamento, de rede, e outros.

a. Descontos Indevidos: Descontos em produtos ou serviços são atribuídos a clientes de maneira indevida. Acesso indevido a plataforma de gestão de pré-pagos, fazendo recargas indevidas nos terminais;

b. Vagos: Terminais vagos (sem clientes) são ativados, programados e liberados para utilização fraudulenta;

c. Isenção de Tarifas: Isenção de tarifas dos clientes que são praticadas de maneira indevida;

d. Habilitação Indevida: Habilitação no sistema de provisionamento (HLR), sem a inserção correspondente nos sistemas de faturamento;

e. Recargas Indevidas: A alocação de saldos indevidos através do sistema comercial para os produtos pré-pago e controle;

f. Alteração de Dados do Cliente: A fraude por transações indevidas realizadas por usuários com acesso ao sistema, tanto interno como externo, alteração de equipamento, aumento de limite de consumo. Alteração de nome, alteração de assinatura, alterações no cadastro do cliente, ajustes indevidos e acessos a serviços de valor agregado;

g. Sincronismo de Sistema: Fraudes identificadas através do monitoramento de recargas virtuais, como por exemplo: estornos indevidos que se realizam para fazer compras durante o tempo que demora a execução do estorno. Fraude gerada por produto que compartilha seu saldo, onde o cliente compra, estorna e logo compartilha o saldo no tempo que dura o estorno;

h. Rede: Exclusão de informação da plataforma de voz e dados. Ativação de redes/ serviços, dados de baixa;

i. Fuga de Terminais: Fraudador adquire o aparelho móvel com desconto da operadora e ativa e utiliza os serviços em outra operadora. O aparelho móvel é roubado e tem a ativação indevida do IMEI em outras operadoras ou em outros países.

3.1.6. Engenharia Social: Obtenção de informações sensíveis através da utilização de subterfúgios através do engano provocado em legítimo cliente e posterior uso do serviço.

a. Programação de Serviços: induzir o cliente de boa-fé a disponibilizar “facilidades” para fins fraudulentos (siga-me, conferência e chamadas à cobrar);

b. Smishing: Refere-se à “pesca” de informação de clientes através de SMS para cometer fraude, apresenta-se também solicitando a vítima que faça recargas para um número celular em particular;

c. Degradação de Imagem – Extorsão: Fraudes que são cometidas usando a rede da operadora para fraudar os usuários finais da empresa, muitas vezes o fraudador se passa por funcionário da operadora. - Fraude cometida por grupos criminosos através de extorsão aos usuários finais da rede da operadora, seja por SMS ou Voz;

d. Alteração Cadastral: Prática realizada pelo fraudador que de posse dos dados do cliente legítimo, através dos canais de atendimento das prestadoras passa a ter a posse do serviço. Podem ser:

d1. Mudança de Endereço: Fraudador, entra em contato com o atendimento e solicita a mudança de endereço da prestação do serviço e a linha é instalada na casa do fraudador. O cliente legítimo tem sua linha cortada.

d2. Mudança da Data de Vencimento: Prática realizada para que o cliente legítimo não perceba cobrança que ele não reconheça a origem. Esta prática esconde uma fraude de gato por exemplo.

3.1.7. Tráfego Artificial/Spoofing: Geração de tráfego, sem que haja a real utilização dos serviços pelo usuário ou que mantém a chamada ativa com objetivo de entretenimento, ou simplesmente utilização do canal (voz, dados e sms), visando desbalanceamento entre a receita de público e os valores de remuneração, com a finalidade contrária à transmissão de voz e de outros sinais destinadas a comunicação entre pontos fixos e móveis determinados, utilizando processos de telefonia, caracterizando assim, o uso inadequado do STFC, SMP e SME.

3.2 Manter pessoal técnico capacitado para interagir na detecção, localização e isolamento de Fraudes, Ataques e ações prejudiciais à segurança das redes.

3.3 Atuar, quando requisitada pela outra PARTE, nos procedimentos de controle e no desenvolvimento de ações, tão logo venha ocorrer e sejam identificadas situações de fraude relacionadas ao tráfego entre as redes das PARTES.

4. PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS

4.1 Manter Sistema de Controle de Ataques e Fraudes na sua rede, investigando e/ou tratando os incidentes de forma pragmática;

4.2 A comunicação entre as PARTES deverá ser efetuada por telefone, no horário das 9:00h às 17:00h, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados (municipais, estaduais e federais) e eventuais dias prensados;

Belo Horizonte, 22 de Dezembro, 2022.

Assinatura **CONTRATANTE:** *fernando luiz bernardi*
fernando luiz bernardi (22 de Dezembro de 2022 12:04 GMT-3)

Nome:

Cargo:

Assinatura **ALGAR TELECOM:** *Alexander Stefan Rocha* *Kleber Joao dos Santos*
Alexander Stefan Rocha (22 de Dezembro de 2022 12:10 GMT-3) Kleber Joao dos Santos (22 de Dezembro de 2022 13:43 GMT-3)

Nome:

Nome:

Cargo:

Cargo:

Assinatura **TESTEMUNHAS:** *ALAN FRAGA MARTINHO* _____
ALAN FRAGA MARTINHO (22 de Dezembro de 2022 13:46 GMT-3)

Nome:

Nome:

CPF:

CPF:

ANEXO II - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS VOZ NA NUVEM**1. CONCEITO**

Voz na Nuvem é uma solução de telefonia fixa com tecnologia que permite ao usuário utilizar serviços de voz conectados à internet (VoIP) com segurança, flexibilidade e entregue para o cliente em SIP.

Para realizar o tráfego de voz previsto entre as redes, deverá ser estabelecida a conectividade em protocolo SIP com a criação de um SIP-Trunk entre a rede da Algar Telecom até a rede do cliente/contratante.

O Link de Acesso de Dados do cliente/contratante poderá ser fornecido pela própria Algar Telecom ou provido por Terceiro.

O serviço poderá ser disponibilizado em todas as localidades (cidades) pertencentes à mesma Área Local onde a Algar Telecom tenha recurso de numeração ativo.

2. OPÇÕES DE ACESSOS

O produto poderá ser oferecido vinculado aos acessos de Internet (Link Dedicado) de outras operadoras. A área de abrangência para comercialização deverá obedecer às mesmas regras de viabilidade técnica existentes do produto Voz Total dentro das áreas de concessão e expansão da Algar.

➤ Internet (Link Dedicado):

- A CONTRATANTE deverá prover um ou mais IPs Fixos, sendo estes IPs dedicados a empresa. A CONTRATANTE NÃO poderá utilizar IPs dinâmicos ou Pools de IPs compartilhados com outras empresas.
- Jitter: Menor que 4ms (O jitter é uma variação do atraso dos pacotes propagados pela rede, o que conduz a uma dificuldade do restabelecimento do sincronismo dos sinais de voz transportados pelos pacotes recebidos. Uma das formas de minimizar a variação de atraso é a utilização de uma memória intermediária e temporária (buffer), na qual os dados são armazenados temporariamente, conforme chegam e são liberados para serem processados pela aplicação de CODEC, sempre após passado um mesmo tempo, de forma a manter-se sempre. Recomendação do Jitter : fica entre 1 e 4ms").
- Latência: Menor que 150ms (O atraso em VoIP é caracterizado como sendo a quantidade de tempo que leva para a fala sair da boca de um interlocutor e chegar ao ouvido do receptor (DAVIDSON, 2000 apud MONKS [4], 2006, p. 51). O ITU através da recomendação G.114 especifica que para se obter boa qualidade de voz, não mais de 150ms deve ser o atraso fim a fim de um participante da conversação.).
- Perda de Pacote (Packet Loss): 10% no máximo (As redes de pacotes sem recursos de QoS não tratam os pacotes de voz de forma diferenciada. Portanto, em casos de congestionamento e tráfego intenso os pacotes de voz serão descartados sem distinção dos pacotes de dados. No caso dos pacotes de dados, a retransmissão resolve o problema das perdas sem maiores prejuízos para a aplicação. Mas, quando há perda de pacotes de voz a retransmissão não é viável. Cada pacote de voz pode carregar de 10 a 80ms de voz, e dependendo da parte da conversação onde ocorrerem as perdas, pode inutilizar o diálogo entre os usuários. Até mesmo 1% de perdas de pacotes, no caso de uso do codec G.711, podem significativamente degradar a qualidade da conversação (COLE, 2001 apud MONKS [4], 2006, p. 55). Outros codecs podem causar maior degradação da conversação devido à compressão por eles imposta. A compressão deixa os pacotes com maior tempo de sinal de voz e cada pacote perdido corresponderá a um trecho maior da conversação [4].).
- Firewall - caso A CONTRATANTE possua Firewall em suas dependências, A CONTRATANTE será a responsável pelas configurações SIP neste equipamento.
- A CONTRATANTE deverá liberar todas as portas RTP oriundas do IP de sip proxy da Algar.

- A CONTRATANTE deverá liberar a porta de sinalização de Default e deverá ser configurado a 5060.
- SIP ALG (Application Layer Gateway) deve ser desabilitado de roteadores e firewall caso houver esta feature.
- A ALGAR TELECOM não se responsabilizará por configurações em Firewall ou qualquer equipamento da CONTRATANTE.

3. DEFINIÇÕES:

STFC: Sistema Telefônico Fixo Comutado é o sistema público convencional de comunicação de voz, que interliga empresas e residências em âmbito nacional e internacional. É a expressão equivalente para a Public Switched Telephony Network (PSTN) da língua inglesa.

SoftSwitch: É um equipamento de rede de voz que proveem serviços como: billing, geração de informações estatísticas de chamadas e tentativas de chamadas, controle e roteamento de chamadas, controle de admissão de chamadas, registro de usuários, controle de sinalização e serviços suplementares (Cx Postal, Siga-me, etc).

SBC: É um elemento para aumentar a segurança, evitar fraudes e facilitar o melhor interfuncionamento entre dispositivos, serviços e topologias VoIP ou outras sessões de mídia, como videoconferência, mensagens instantâneas ou compartilhamento de arquivos.

VoIP: Trata-se do termo "Voice over IP", onde significa que a Voz é transportada em uma rede IP, ou seja, deixa de ser realizada da forma tradicional em redes determinísticas (Rede TDM) e passa a ser em redes estatísticas (Rede IP), podendo ser transportada parcial ou em todo o seu percurso.

Área Local: Área geográfica contínua de prestação de serviços, definida pela Anatel segundo critérios técnicos e econômicos, onde é prestado o STFC na modalidade Local.

SIP: O Protocolo de Iniciação de Sessão (Session Initiation Protocol - SIP) é um protocolo de código aberto de aplicação, que utiliza o modelo "requisição-resposta", similar ao HTTP, para iniciar sessões de comunicação interativa entre utilizadores. SIP é um protocolo de sinal que serve para estabelecer chamadas e conferências através de redes via Protocolo IP, um exemplo típico seria o VoIP. O estabelecimento, mudança ou término da sessão é independente do tipo de mídia ou aplicação que será usada na chamada; uma chamada pode utilizar diferentes tipos de dados, incluindo áudio e vídeo. É o protocolo mais usual aplicado em soluções de voz.

Sessão: Sessão é uma possível chamada telefônica entre duas pessoas ou até mesmo uma conferência multimídia.

SIP-TRUNK: É um Tronco SIP que oferece as mesmas funcionalidades de uma conexão digital (E1). A diferença é que não precisa de uma conexão exclusiva com a operadora. A conexão entre o PABX e a operadora que fornece o serviço SIP Trunk é realizada através da rede de dados (Internet).

Cliente com perfil Call Center: São clientes que têm o perfil de originar chamadas massivas e de curta duração, até 3 segundos, as quais não se é possível tarifar ocasionando congestionamento na rede e prejudicando os demais clientes.

Cadência, Fracionamento e Incremento: É o método mais utilizado pelas operadoras de telefonia para cobrar o minuto de uma ligação. O 3 é o tempo inicial não tarifado; O 30 é o tempo mínimo de cobrança; o 6 representa os incrementos.

Mínimo tarifável: O tempo mínimo que uma ligação deve durar para ser cobrada do assinante. O mínimo tarifável de 4 segundos (padrão) só tarifa as ligações a partir do 4º segundo. Ligações com duração abaixo disso são descartadas.

Duração mínima: Depois de ultrapassar o mínimo tarifável, a duração da ligação é arredondada para este valor quando for menor do que ele. Com duração mínima de 30 segundos, por exemplo, as ligações com duração entre 4 e 30 serão sempre arredondadas para 30.

Cadência: É o valor usado para arredondar as ligações após ultrapassar a duração mínima. Planos com cadência de 6, por exemplo, terão ligações de 31 segundos arredondadas para 36, ligações de 49 segundos para 54.

4. APLICAÇÕES:

O produto VOZ NA NUVEM funciona através de acesso a internet, o CONTRATANTE deverá providenciar e manter o acesso e conexão à rede mundial de computadores com capacidade mínima de download e upload de 90Kbps dedicados a transmissão de voz, disponíveis para cada chamada realizada de forma simultânea.

O CONTRATANTE é responsável pela instalação e manutenção da rede interna de telecomunicações.

A ALGAR TELECOM no ato da contratação, fornecerá os critérios e especificações técnicas, bem como os manterá disponíveis para consulta através de seus centros de informação e atendimento.

O CONTRATANTE tem conhecimento de que na internet, de forma geral, não há garantia quanto a performance obtida pelos seus acessos ou conexões, ficando desde já ciente que poderá não conseguir êxito quanto ao acesso ao STFC. A Algar Telecom não se responsabiliza por falhas no serviço de voz ocasionadas por Firewall ou outros equipamentos de segurança na rede de internet do CONTRATANTE, neste caso, a ALGAR TELECOM não poderá ser responsabilizada por falhas decorrentes de acesso à internet prestados por si ou por terceiros.

O pagamento da habilitação assegura o direito de uso do STFC pelo CONTRATANTE, desde que respeitadas todas as condições e recomendações técnicas atinentes ao serviço ora contratado.

É garantida ao CONTRATANTE a liberdade de escolha de prestadora de STFC nas modalidades de longa distância. Não obstante, o CONTRATANTE poderá optar por realizar tais ligações exclusivamente por Código de Seleção de Prestadora pré estabelecido por si, observadas as restrições técnicas.

Na hipótese de contratação de serviços acessórios ao STFC prestados diretamente pela ALGAR TELECOM, os respectivos contratos farão parte integrante do presente instrumento na forma de anexos.

5. MUDANÇA DE ENDEREÇO, AMPLIAÇÃO OU REDUÇÃO DE NÚMEROS:

a. Qualquer alteração no local de instalação do serviço acarretará a elaboração de novo projeto e um novo contrato. O atendimento a solicitação de mudança de endereço ficará condicionada à existência de viabilidade técnica a ser informada pela ALGAR TELECOM.

b. Havendo necessidade de ampliação do serviço ora atendido, deverá obrigatoriamente de ser firmado um termo aditivo para esta ampliação, estando sujeita a viabilidade técnica do atendimento a ser informada pela ALGAR TELECOM

c. A redução dos números e do valor de conta mínima, pode ser solicitada e executada em qualquer época, estando condicionada às condições de prazo contratual e viabilidade técnica.

6. TARIFICAÇÃO:

Para regular a prestação de serviços objeto do presente contrato o CONTRATANTE confirma o compromisso (Fidelização) de realizar o pagamento do valor de Conta mínima e ou excedentes se houver.

O valor da conta mínima será apurado de acordo com a planilha de avaliação financeira e a quantidade de números firmados no presente contrato, parte integrante da proposta comercial firmada com o CONTRATANTE ou do presente instrumento.

O valor de eventual assinatura será calculado de acordo com a planilha de avaliação financeira e a quantidade de números firmados no presente contrato, parte integrante da proposta comercial firmada com o CONTRATANTE ou do presente instrumento.

7. PREMISSAS:

O Cliente/Contratante deverá possuir elementos de Core de Voz (SoftSwitch, IP-PBX ou SBC), de forma a disponibilizar a configuração do link (SIP-Trunk) através do SBC de acesso da Algar Telecom.

O Link de Acesso de Dados do Cliente/Contratante seja de Terceiro ou da Algar Telecom, o cliente deverá prover um ou mais IPs Público/Válido/Fixo, sendo estes IP 's dedicados a empresa. O cliente NÃO poderá utilizar IPs dinâmicos ou Pools de IPs compartilhados com outras empresas.

Para o funcionamento do serviço, a ALGAR TELECOM disponibiliza 3 Troncos cada um atendendo geograficamente CNs específicos conforme orientação técnica disponibilizada através de seus centros de informação e atendimento. Para cada tronco será configurado 30 canais podendo ser expandido até no máximo 90 conforme quantidade de números ativos em cada tronco.

É expressamente proibido a utilização desta solução para o perfil de tráfego equivalente a Call Center.

Grupo 1 - Fixo-Fixo	Grupo 1 - Fixo-Móvel	Grupo 2 - Fixo-Fixo	Grupo 2 - Fixo-Móvel
AFRICA DO SUL	BERMUDAS	AFEGANISTAO	INDONESIA
ALEMANHA	BURUNDI	ALBANIA	IRA
ANDORRA	CHINA	ANGOLA	IRLANDA
ANTILHAS HOLANDESES	CHIPRE	ANGUILLA	JAMAICA
ARGENTINA	CINGAPURA	ANTI GUA E BARBUDA	JAPAO
ARMENIA	COLOMBIA	ARABIA SAUDITA	JORDANIA
ARUBA	COREIA DO SUL	ARGELIA	LIBANO
AUSTRALIA	COSTA RICA	AZERBAIJAO	LIBERIA
AUSTRIA	EGITO	BAHAMAS	LIBIA
BELGICA	ESPAÑA	BAHRAIN	LUXEMBURGO
BERMUDAS	ESTADOS UNIDOS	BARBADOS	MADAGASCAR
BOLIVIA	FRANCA	BEARUS	MALI
BURUNDI	HONG KONG	BENIN	MARROCOS
CHILE	INDIA	BOSNIA E HERZEGOVINA	MAURICIO
CHINA	ISRAEL	BOTSUANA	BAHAMAS
CHIPRE	KUWAIT	BURKINA FASO	BAHRAIN
CINGAPURA	MALASIA	CAMAROS	MO CAMBIOQUE
COLOMBIA	PARAGUAI	CANADA	MONACO
COREIA DO SUL	PORTO RICO	CATAR	NAMIBIA
COSTA RICA	RUSSIA	CAZAQUISTAO	NIGER
DINAMARCA	TAILANDIA	CHADE	NIGERIA
EGITO	TAIWAN	COSTA DO MARFIM	NORUEGA
EQUADOR		DOMINICA	NOVA ZELANDIA
ESLOVENIA		EL SALVADOR	OMA
ESPAÑA		EMIRADOS ARABES UNIDOS	PALESTINA
ESTADOS UNIDOS		FIJI	PANAMA
ESTONIA		FILIPINAS	PAQUISTAO
FINLANDIA		GUATEMALA	PERU
FRANCA		GUINE	POLOANIA
GABAO		GUINE EQUATORIAL	PORTUGAL
GAN		ILHAS CAYMAN	QUENIA
GREGIA		ILHAS MALVINAS	REINO UNIDO
GUADALUPE		ILHAS REUNIAO	REPUBICA CENTRO AFRICANA
HOLANDA		ILHAS TURKS E CAICOS	REPUBICA DEMOCRATICA DO CONGO
HONG KONG		INDONESIA	REPUBICA DOMINICANA
HUNGRIA		IRA	REPUBICA DO MINICANA
INDIA		JAMAICA	REPUBICA ESLOVAQUIA
IRLANDA		JORDANIA	REPUBICA TCHECA
ISRAEL		LIBANO	ROMANIA
ITALIA		LIBERIA	SENEGAL
JAPAO		LIBIA	SERVIA E MONTENEGRO
KUWAIT		MADAGASCAR	SRI-LANKA
LIECHTENSTEIN		MALI	SUECIA
LUXEMBURGO		MARROCOS	SURINAME
MALASIA		MAURICIO	TOGO
MEXICO		MO CAMBIOQUE	TRINIDAD E TOBAGO
NORUEGA		MONACO	TURQUIA
NOVA ZELANDIA		NAMIBIA	UCRANIA
PANAMA		NICARAGUA	URUGUAI
PARAGUAI		NIGER	VENEZUELA
PERU		NIGERIA	VIETNA
POLOANIA		OMA	
PORTO RICO		PALESTINA	
PORTUGAL		PAQUISTAO	
REINO UNIDO		QUENIA	
REPUBICA DOMINICANA		REPUBICA CENTRO AFRICANA	
REPUBICA TCHECA		REPUBICA DEMOCRATICA DO CONGO	
ROMANIA		REPUBICA ESLOVAQUIA	
RUSSIA		SENEGAL	
SERVIA E MONTENEGRO		SIRIA	
SUECIA		SRI-LANKA	
SUICA		SUDAO	
TAILANDIA		SURINAME	
TAIWAN		TOGO	
TRINIDAD E TOBAGO		VIETNA	
TURQUIA			
UCRANIA			
URUGUAI			
VENEZUELA			
Grupo 3 - Fixo-Fixo	Grupo 3 - Fixo-Móvel	Grupo 4 - Fixo-Fixo	Grupo 4 - Fixo-Móvel
CABO VERDE	AFRICA DO SUL	CUBA	CUBA
DJIBUTI	ANDORRA	ILHAS SALOMAO	ILHAS SALOMAO
ETIOPIA	AUSTRIA		LIECHTENSTEIN
GAMBIA	BOSNIA E HERZEGOVINA		
GUIANA	CABO VERDE		
HONDURAS	DJIBUTI		
MALTA	ESLOVENIA		
SAMOA	ESTONIA		
SERRA LEOA	ETIOPIA		
SOMALIA	GAMBIA		
TUNISIA	GUADALUPE		
	GUIANA		
	HONDURAS		
	ILHAS REUNIAO		
	ITALIA		
	MALTA		
	NICARAGUA		
	SAMOA		
	SERRA LEOA		
	SIRIA		
	SOMALIA		
	SUDAO		
	SUICA		
	TUNISIA		
Grupo 5 - Fixo-Fixo	Grupo 5 - Fixo-Móvel	Grupo 5 - Fixo-Fixo	Grupo 5 - Fixo-Móvel
	GUINE BISSAU	GUINE BISSAU	GUINE BISSAU
	ILHAS MALDIVAS	ILHAS MALDIVAS	ILHAS MALDIVAS
	ILHAS MARIANAS DO NORTE	ILHAS MARIANAS DO NORTE	ILHAS MARIANAS DO NORTE
	ILHAS VIRGENS AMERICANAS	ILHAS VIRGENS AMERICANAS	ILHAS VIRGENS AMERICANAS
	ILHAS VIRGENS BRITANICAS	ILHAS VIRGENS BRITANICAS	ILHAS VIRGENS BRITANICAS
	IRIDIIUM	IRIDIIUM	IRIDIIUM
	MOLDOVA	MOLDOVA	MOLDOVA
	NIUE	NIUE	NIUE
	SAO TOME E PRINCIPE	SAO TOME E PRINCIPE	SAO TOME E PRINCIPE
	TERRIT. EXTERNOS AUSTRALIA	TERRIT. EXTERNOS AUSTRALIA	TERRIT. EXTERNOS AUSTRALIA
	TIMOR LESTE	TIMOR LESTE	TIMOR LESTE
	VANUATU	VANUATU	VANUATU