



Optical Internet

SERVIÇOS DE REDE CONTRATO DE NÍVEL DE SERVIÇO GLOBAL

Este Contrato de Nível de Serviço (SLA) faz parte integrante do Contrato de Subscrição do Cliente (CSA ou Contrato) entre o Cliente e a COGENT. Os termos em maiúscula aqui usados que não se encontrem definidos neste SLA terão o significado que lhes é atribuído no CSA.

1. COMPROMISSO DE SERVIÇO.

A COGENT está empenhada em fornecer uma rede fiável de alta qualidade para apoio dos seus serviços de rede de alta velocidade (Serviço). Como parte deste compromisso, a COGENT tem o prazer de oferecer aos Clientes elegíveis as seguintes garantias referentes ao Serviço na América do Norte, Europa e Ásia:

- Garantia de instalação
- Disponibilidade da Rede e Garantia da Notificação
- Garantia de Latência de Rede
- Garantia de Entrega do pacote

Clientes dos Serviços Ponto Ethernet para Ponto "Básico Off-Net" não são elegíveis para qualquer das garantias ao abrigo da SLA. A Garantia de Notificação, Garantia de Latência e Garantia de Entrega de Pacote aplicam-se apenas aos Clientes com Acesso à Internet Dedicada da Cogent. Se a COGENT não cumprir qualquer destas garantias, proporcionará aos Clientes elegíveis um Crédito de Serviço, nos termos constantes neste Contrato de Nível de Serviço.

2. GARANTIAS.

A. GARANTIA DE INSTALAÇÃO.

Relativamente a cada um dos Serviços indicados abaixo, a Cogent garante que a conectividade para os clientes será instalada dentro do prazo correspondente, contado a partir da data em que uma encomenda tenha sido validada e introduzida no sistema de aprovisionamento da Cogent pela equipa de Coordenação de Conta.

- On-Net: 17 dias úteis
- T1 / E1: 40 dias úteis
- T3 / E3: 60 dias úteis
- Colo: 17 dias úteis
- Ocx/ STMx: 90 dias úteis
- Ethernet Loop: 90 dias úteis

Uma encomenda não pode ser validada antes do Formulário de Encomenda assinado e o CSA, bem como qualquer outra documentação necessária especificada pela COGENT, terem sido recebidos, validados, aprovados e introduzidos no sistema de aprovisionamento da COGENT pela equipa de Coordenação da Conta. A documentação adicional necessária pode incluir uma proposta de crédito preenchida e um questionário preenchido para a Alocação de IP, bem como questionários preenchidos para configurações BGP, SMTP e DNS quando solicitado pelo cliente no Questionário de Alocação de IP.

A garantia de Instalação para os serviços de colocação da Cogent não se aplica a centros de dados de terceiros. Para ligações de Ponto Ethernet para Ponto, a porta que tenha o tempo de instalação mais longo dita a totalidade da encomenda, por ex., se uma porta for On-Net e a outra porta exigir um Ethernet Loop, aplica-se, a ambas as encomendas, o prazo de instalação mais longo correspondente ao Ethernet Loop.

Se a COGENT não cumprir estes compromissos, o Cliente receberá, mediante solicitação do Cliente, um (1) mês de Crédito de Serviço. O Cliente só pode obter um (1) mês de Crédito de Serviço para qualquer mês específico. A Garantia de instalação da COGENT está sujeita às seguintes condições:

- O Cliente ou o seu representante terão de cooperar com a COGENT no processo de instalação, o que inclui o preenchimento adequado de um Formulário de Encomenda contendo informação de demarcação detalhada e outras listas de contactos no local. As alterações a um Formulário de Encomenda efectuadas por ou em representação do Cliente, ou a ocorrência de acontecimentos fora do controlo razoável da COGENT, tais como os de Força Maior (na aceção do CSA), podem originar atrasos pelos quais a COGENT não é responsável ao abrigo do presente.
- O Cliente ou o seu representante têm de se encontrar fisicamente presentes no momento da instalação e terão de facultar acesso aos gabinetes dos telefones do edifício indicados na(s) data(s) aceites pelo Departamento de Coordenação da Instalação da COGENT. Esse acesso e acompanhamento ao edifício terá de ser facultado também a outro pessoal necessário para a realização da instalação da ligação.
- Esta Garantia de Instalação aplica-se ao intervalo entre a encomenda original e a data original da Garantia de Instalação. Se o Cliente solicitar uma alteração à data de uma encomenda durante a implementação do Serviço, a data da Garantia de Instalação terá início, de acordo com o critério exclusivo da COGENT, de novo após a aceitação da alteração.
- O Crédito de Serviço por não cumprimento da Garantia de Instalação não é disponibilizado a Clientes relativamente aos quais se tenha prescindido ou reduzido os custos de instalação.

B. DISPONIBILIDADE DA REDE E GARANTIA DA NOTIFICAÇÃO.

A rede da COGENT está concebida para uma disponibilidade a 100%.

Serviço On-Net. Se o Cliente se deparar com uma Indisponibilidade da Rede para um Serviço On-Net, por um período superior a 15 minutos consecutivos, o Cliente receberá, mediante solicitação do Cliente, um (1) dia de Crédito de Serviço, por cada hora cumulativa de Indisponibilidade da Rede, em qualquer mês de calendário. Desde que a Rede da COGENT tenha pelo menos uma (1) hora de Indisponibilidade da Rede, em qualquer mês de calendário, a Indisponibilidade da Rede adicional de menos de uma (1) hora originará um Crédito de Serviço na mesma proporção. (Exemplo: 2 horas, 15 minutos de Indisponibilidade da Rede originará 2,25 dias de Créditos de Serviço). O Cliente só pode obter um (1) mês de Crédito de Serviço para qualquer mês específico.

Serviço Off-Net. Se o Cliente se deparar com uma Indisponibilidade da Rede para um Serviço Off-Net, por um período superior a 15 minutos consecutivos, o Cliente receberá, mediante solicitação do Cliente, uma (1) hora de Crédito de Serviço, por cada hora cumulativa de Indisponibilidade da Rede em qualquer mês de calendário. Desde que a Rede da COGENT tenha pelo menos duas (2) horas de Indisponibilidade da Rede, em qualquer mês de calendário, a Indisponibilidade da Rede adicional de menos de uma (1) hora originará um Crédito de Serviço na mesma proporção. (Exemplo: 2 horas, 15 minutos de Indisponibilidade da Rede originará 2,25 horas de Créditos de Serviço). O Cliente só pode obter um (1) mês de Crédito de Serviço para qualquer mês específico.

A Garantia de Notificação de Interrupção do Fornecimento da COGENT é uma notificação proactiva de um Cliente com Acesso à Internet Dedicada no prazo 15 minutos após a determinação pela COGENT que o Serviço do Cliente se encontra indisponível. O procedimento normal da COGENT é fazer o ping ao router do Cliente minuto a minuto. Se o router do Cliente não responder após dez ciclos de ping consecutivos, a COGENT considerará o Serviço indisponível e contactará o ponto de contacto indicado pelo Cliente pelo método escolhido pela COGENT (telefone, email, fax, ou pager).

Se a COGENT não cumprir esta Garantia de Notificação de Interrupção do Fornecimento, o Cliente receberá, mediante solicitação do Cliente, um (1) dia de Crédito de Serviço referente ao qual esta Garantia não tenha sido cumprida. O Cliente só pode obter um dia de Crédito de Serviço por dia, independentemente da frequência com a que a COGENT não tenha cumprido, naquele dia, a Garantia de Comunicação ao Cliente. O Cliente só pode obter um (1) mês de Crédito de Serviço para qualquer mês específico.

C. GARANTIA DE LATÊNCIA DE REDE.

Apenas para os Clientes com Acesso de Internet Dedicada, a média mensal de Latência de Rede para pacotes transmitidos através da Rede COGENT entre Centros Principais (Backbone Hubs) para as regiões seguintes é a especificada abaixo:

Dentro da América do Norte:	45 milissegundos ou menos
Dentro da Europa:	35 milissegundos ou menos
Nova Iorque para Londres (Transatlântica):	85 milissegundos ou menos
Los Angeles para Tóquio (Transpacífico):	120 milissegundos ou menos

A Latência de Rede (ou tempo de Retorno (Round trip time)) é definida como o tempo médio que um pacote de IP demora a ir e voltar entre Centros Principais (Backbone Hubs) nas regiões especificadas na Rede da COGENT. A COGENT monitoriza a latência global na Rede COGENT através da monitorização dos tempos de ida e volta entre uma amostra de Centros Principais (Backbone Hubs) continuamente.

Depois de ser notificado pelo Cliente da Latência de Rede excedendo as taxas especificadas supra, a COGENT enviará esforços comercialmente razoáveis para a determinação da origem desse excesso de Latência de Rede e para a correcção desse problema, na medida em que a origem do problema seja da Rede da COGENT.

Se a COGENT não conseguir sanar essa Latência de Rede, no prazo de duas (2) horas após a notificação de qualquer excesso de Latência de Rede e a Latência de Rede média nos dias precedentes tenha excedido as taxas especificadas supra, o Cliente receberá, mediante solicitação do Cliente, um Crédito de Serviço para o período que decorre entre o momento da notificação pelo Cliente até a média da Latência de Rede nos 30 dias precedentes ser inferior às taxas especificadas supra. O Cliente só pode obter um (1) mês de Crédito de Serviço para qualquer mês específico.

D. GARANTIA DE ENTREGA DO PACOTE.

Apenas para os clientes de Acesso de Internet Dedicado, a Rede da COGENT tenha uma média de Perda de Pacote mensal não superior a 0,1% (ou entrega bem sucedida de 99,9% dos pacotes). A Perda de Pacote é definida como a percentagem de pacotes que caíam entre os Centros Principais (Backbone Hubs) na Rede da COGENT. A COGENT monitoriza esta perda global de pacotes continuamente e compila os dados recolhidos numa medição de perda média mensal de pacotes para a Rede da COGENT.

Depois de ser notificado pelo Cliente da Perda de Pacote excedendo 0,1%, a COGENT enviará esforços comercialmente razoáveis para determinação da origem dessa Perda de Pacotes e para a correcção desse problema na medida em que a origem do problema seja da Rede da COGENT.

Se a COGENT não sanar esse excesso de Perda de Pacotes, no prazo de duas (2) horas a contar da notificação de qualquer excesso de Perda de Pacotes na Rede da COGENT e a média da Perda de Pacotes, nos 30 dias precedentes, exceder 0,1%, o Cliente receberá, mediante solicitação do Cliente, um Crédito de Serviço para o período entre o momento da notificação pelo Cliente até a Perda de Pacotes média para os 30 dias precedentes ser inferior a 0,1%. O Cliente só pode obter um (1) mês de Crédito de Serviço para qualquer mês específico.

3. DEFINIÇÕES ADICIONAIS.

Acesso de Internet Dedicado ou Trânsito de Internet refere-se ao serviço de Nível (Layer) 3 que proporciona aos clientes acesso à Internet pública.

Centro Principal (Backbone Hub) significa uma instalação de rede principal detida, operada ou controlada pela COGENT que está directamente ligada à rede principal de fibra da COGENT e que contém no mínimo um router fundamental. Nos mercados metropolitanos maiores, que tenham mais de

uma dessas instalações, uma instalação naquele mercado será designada como um Centro Principal para efeitos de cálculo da média mensal de Latência de Rede e para estatística de Perda de Pacotes.

Off-Net significa edifícios que estejam directamente ligados à Rede da COGENT utilizando as instalações e serviços de outras operadoras para fornecer a parte referente à última milha da ligação entre a Localização do Serviço e a Rede da COGENT.

On-Net significa os edifícios que estejam ligados directamente à Rede da COGENT e, como tal, não necessitem que a COGENT alugue o loop local de terceiros para fornecer a ligação.

Rede da COGENT significa a rede de telecomunicações/dados e os componentes de rede detidos, operados ou controlados pela COGENT, incluindo a centro principal de fibra nacional, as redes metropolitanas de fibra, qualquer equipamento ligado a essa fibra e o software, dados e know-how usados pela COGENT para o fornecimento dos Serviços. Se a COGENT fornecer o Serviço a um edifício através das suas próprias instalações, a Rede da COGENT inclui essas instalações. A Rede da COGENT não inclui o equipamento nas instalações do cliente, circuitos de telefonia encomendados pelo cliente e quaisquer redes ou equipamento de rede não operados ou controlados pela COGENT.

Taxa Recorrente Mensal significa a taxa fixa, recorrente facturada pela COGENT ao Cliente mensalmente pelo Serviço, excluindo quaisquer custos variáveis baseados no uso do Cliente.

Indisponibilidade da Rede significa o número de minutos que a Rede da COGENT não esteve disponível ao Cliente, incluindo o número de minutos que a Rede COGENT não esteve disponível em virtude de qualquer Manutenção Não Programada para a Rede da COGENT. A Indisponibilidade da Rede não inclui a Manutenção Programada, ou qualquer indisponibilidade resultante de: (a) problemas com ou a Manutenção nas aplicações, equipamento ou instalações do Cliente; (b) actos ou omissões do Cliente ou do utilizador autorizado; (c) indisponibilidade causada por empresas com excepção da COGENT, excepto loops locais de terceiros encomendados pela COGENT; ou (d) Força Maior.

Manutenção Programada significa qualquer manutenção da Rede da COGENT (ou parte do mesmo) à qual se encontra ligado o router do Cliente que seja realizada durante a janela de manutenção normal entre as 00h00m e as 06h00m (hora local do Centro da COGENT ao qual o circuito do Cliente está ligado). Os Clientes serão notificados por Email com uma antecedência mínima de dois (2) dias úteis sobre a data de qualquer manutenção programada que possa afectar o serviço. Na maioria dos casos, a manutenção realizada não terá uma duração correspondente ao total da janela de configuração, porém, a COGENT informará o Cliente relativamente à duração prevista no email em que notifica a manutenção.

Crédito de Serviço significa

- *Um (1) dia de Crédito de Serviço* = 1/30º dos Custos Recorrentes Mensais do Cliente.
- *Uma (1) semana de Crédito de Serviço* = 7/30º dos Custos Recorrentes Mensais do Cliente.
- *Um (1) mês de Crédito de Serviço* = Valor integral dos Custos Recorrentes Mensais do Cliente.

Se a COGENT aprovar uma reclamação de um Crédito de Serviço pelo não cumprimento da Garantia da Instalação, o Crédito do Serviço significa o Custo Recorrente Mensal do primeiro mês completo do Serviço para o Cliente, não incluindo os custos de instalação ou outras taxas de lançamento.

4. PROCESSO DE RECLAMAÇÃO DO CRÉDITO DE SERVIÇO.

De modo a iniciar a reclamação referente ao Crédito de Serviço, o Cliente tem de contactar o grupo do serviço ao cliente da COGENT no prazo de sete (7) dias úteis após o fim do mês relativamente ao qual é solicitado o crédito. O pedido de Crédito de Serviço terá de indicar: (a) o nome do Cliente e a Informação para contacto; (b) a data e a hora de início/fim da Interrupção do Fornecimento reclamada; e (c) uma breve descrição das características da interrupção do fornecimento ou da métrica da avaria reclamada.

O Cliente será notificado por email após a decisão sobre o pedido. Em caso de rejeição, a notificação especificará o fundamento da rejeição. Se aprovada, a COGENT emitirá um Crédito de Serviço na conta do Cliente, que aparecerá na factura emitida a seguir. Não serão concedidos múltiplos Créditos de Serviço para o mesmo período de tempo, ou seja, o não cumprimento de múltiplos critérios durante um determinado período de tempo gera apenas um único Crédito de Serviço. O número total de Créditos de Serviço por quaisquer falhas no cumprimento das Garantias ocorridas num determinado mês não podem exceder a Taxa recorrente mensal efectivamente paga pelo Cliente relativamente ao Serviço durante aquele mês. Os Créditos de Serviços serão creditados contra o pagamento mensal do Cliente relativo às Taxas Recorrentes Mensais e não podem ser recebidos sob a forma de reembolso.

As Garantias e os Créditos de Serviço previstos neste SLA assumem o cumprimento pelo Cliente dos termos e condições do seu CSA com a COGENT, e o não cumprimento pelo Cliente desses termos e condições pode invalidar as garantias da COGENT aqui estipuladas. Não será disponibilizado qualquer crédito a um Cliente (a) que impeça a COGENT de monitorização do router nas instalações do Cliente; (b) que não permita o necessário acesso ao pessoal e instalações nas instalações do Cliente de modo a permitir à COGENT proceder à resolução exaustiva do problema; ou (c) cuja conta não se encontre regularizada com a COGENT. A COGENT não é responsável pelo não cumprimento das obrigações aqui estabelecidas se esse não cumprimento se dever ao uso pelo Cliente de banda larga que exceda a largura máxima especificada na CSA do Cliente, a adulteração pelo Cliente de qualquer equipamento, ou actos que se encontrem para além do controlo razoável da COGENT, como as situações de Força Maior.

Cogent Communications, Inc.

www.cogentco.com

Consulte o site para obter a informação para contacto por país