

TERMOS E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS SERVIÇO DE VALOR AGREGADO (SVA) CORPORATIVO

Este contrato ("Termos e Condições Específicas") é firmado entre a **LIGGA TELECOMUNICAÇÕES S.A.**, pessoa de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 04.368.865/0001-66, com endereço comercial na Rua Vicente Machado nº 1001, Batel, Curitiba/PR, CEP 80.510-030 e **CLIENTE** ou **CLIENTES** ("você" ou "CLIENTE").

Aplicam-se integralmente os Termos e Condições Gerais deste Termo para a Prestação de Serviços de **IP DIRETO** e **RAV**, cujos contratos são parte integrante e indissociável do presente instrumento e destinados ao público Corporativo.

Ao contratar da **LIGGA** os serviços de **IP DIRETO** e **RAV**, o **CLIENTE** aceita e concorda com os Serviços de Valor Agregado (SVA) descritos neste Termo, cujas condições estão estabelecidas a seguir:

1. Suporte Técnico Operacional 24x7

O Suporte Técnico Operacional 24x7 é voltado para garantir a continuidade das operações de Telecom dos **CLIENTES** da **LIGGA**, onde é disponibilizado serviço de assistência técnica remota e configurações adicionais em regime de 24 (vinte e quatro) horas por 7 (sete) dias por semana. Este serviço é projetado para abordar problemas operacionais, imprevistos, e para facilitar configurações adicionais, mantendo os serviços de telecomunicações funcionando e sem interrupções.

- **Disponibilidade Ininterrupta:** Equipe de suporte técnico altamente qualificada, disponível 24 (vinte e quatro) horas por 7 (sete) dias por semana, incluindo finais de semana e feriados, para fornecer assistência remota imediata, garantindo que qualquer problema técnico que ocorra possa ser tratado prontamente, minimizando o tempo de inatividade.
- **Diagnóstico Rápido:** Ferramentas de diagnóstico avançadas para identificar e resolver problemas técnicos com eficiência. Isso inclui resolução de falhas de *hardware*, problemas de conectividade, erros de *software* e muito mais.
- **Resolução remota:** Acesso remoto em dispositivos da rede **LIGGA** para solucionar problemas de forma eficaz e com agilidade.

2. Configurações Adicionais Remotas

Suporte completo para planejar e executar com sucesso mudanças essenciais em sua infraestrutura de telecomunicações, de acordo com suas necessidades operacionais e horários preferenciais. Equipe comprometida e com espírito colaborativo para garantir que todas as alterações sejam perfeitamente integradas ao seu ambiente de rede.

As configurações incluem, mas não se limitam a:

- **DHCP Relay:** Configuração e otimização do *relay* DHCP para garantir uma distribuição eficaz de endereços IP "Internet Protocol" (protocolo de rede) em sua rede.
- **Alteração de Rotas:** Personalização e ajuste de rotas de rede para otimizar o tráfego e a conectividade de acordo com suas necessidades específicas.
- **Alteração de VRF (*Virtual Routing and Forwarding*):** Implementação de ajustes nos VRFs para segmentação e isolamento eficazes de tráfego em sua infraestrutura.

- **Alteração de VLAN (Virtual LAN):** Configuração e ajuste das VLANs para melhorar a segregação e organização do tráfego de rede.

Dedicação para garantir que todas as mudanças sejam planejadas meticulosamente, minimizando interrupções e mantendo a estabilidade e a confiabilidade de sua infraestrutura de telecomunicações. Sua satisfação é a prioridade máxima da **LIGGA**, que está sempre pronta para fornecer soluções personalizadas e para atender às suas necessidades.

3. Serviço de Gerenciamento de Tráfego de Dados

Serviço abrangente de monitoramento e geração de relatórios visuais para o tráfego de dados, proporcionando ao **CLIENTE** total visibilidade e controle sobre o uso de seus recursos de rede.

Este serviço inclui:

- **Disponibilidade de Gráficos de Tráfego de Dados em Tempo Real:** Coleta de dados em tempo real baseada em ferramentas de acesso *web*, permitindo que os **CLIENTES** acessem facilmente os gráficos que representam a utilização de seus *links* de rede. É possível acompanhar o fluxo de dados em sua infraestrutura, identificando picos de atividade e tendências.
- **Disponibilidade de gráficos de tráfego de dados (mediante solicitação):** Acesso à Informação Visual, possibilitando aos **CLIENTES** a solicitação de gráficos do tráfego de dados sempre que necessário.

4. Locação de Equipamentos de conexão EDD (Equipamento de Distribuição Digital), ONT (Terminal de Rede Óptica) e SWITCH (Comutador de Rede)

A locação de equipamentos de conexão envolve a disponibilização temporária desses dispositivos para estabelecer, ampliar ou manter uma rede conectada à *internet* ou à uma rede privada, dos seguintes aspectos:

- **Configuração e Instalação:** Realização da configuração dos dispositivos de acordo com suas especificações. Isso pode envolver a configuração de rede local virtual - VLAN (*Virtual Local Area Network*) para separar diferentes redes do cliente buscando a melhor performance e qualidade de serviço para aplicativos críticos.
- **Testes e Garantia de Funcionamento:** Realização de testes de conectividade após a instalação para garantir que os dispositivos estejam funcionando corretamente.
- **Garantia do equipamento:** Durante o período de locação é disponibilizada a reposição do equipamento que apresentar defeito de fabricação sem custo ao cliente.
- **Encerramento do Contrato:** No encerramento do contrato a **LIGGA** é responsável pelo recolhimento do equipamento, evitando preocupações com armazenamento e manutenção a longo prazo.

5. Suporte SAC/CRM

Suporte telefônico disponível 24 (vinte e quatro) horas para abertura e tratativa em primeiro nível de problemas técnicos, solicitações de serviços adicionais, alteração de cadastros, verificação de faturas com equipe dedicada a clientes corporativos.

Curitiba, outubro/2023.