



configuração de QoS/Classe de Serviço sobre a tecnologia disponibilizada e medição do desempenho fim a fim.

5.17. A velocidade dos circuitos de Comunicação de Dados deverá ser igual ou maior a banda contratada e simétrica para Download e Upload. Todos os equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA deverão suportar a velocidade contratada sem degradação do desempenho e, mesmo quando aplicado o QoS/Classe de Serviço, não deve exceder a 70% de utilização de sua capacidade (especialmente memória e processamento).

5.18. A configuração de traduções de endereços (NAT) e listas de acesso (ACLs) nos equipamentos deverá ser realizada pela equipe técnica da CONTRATADA, sempre que solicitado.

5.19. A CONTRATADA deverá disponibilizar informações via SNMP que permita o monitoramento, em tempo real, da operacionalidade e qualidade dos serviços contratados nos pontos da CONTRATANTE.

5.20. A CONTRATADA deve atender a solicitação de priorização de tráfego, QoS (*Quality of Service*) ou definição de Classe de serviço para tráfegos de dados, voz e vídeo, conforme solicitação da CONTRATANTE. A solicitação deverá ser efetivada no prazo máximo de 04 (quatro) dias úteis.

5.21. A solução contratada deverá ser provida por Prestadora de Serviço e/ou Operadora de Comunicação de longa distância com AS (Autonomous System) próprio e que possua no Core da sua rede a tecnologia MPLS implantada e em funcionamento;

5.22. A CONTRATADA deverá modificar as configurações de QoS dos roteadores CPE e dos terminais remotos em até 15 (quinze) dias consecutivos a partir da formalização de solicitação pela CONTRATANTE.

5.23. A CONTRATADA deve garantir uma reserva mínima de banda de 97% para o tráfego das aplicações da CONTRATANTE em sua rede de acesso visando garantir a reserva de 3% para a classe default (supervisão da rede).

5.24. A CONTRATADA deverá fornecer todos os equipamentos e acessórios, em comodato, necessários para o perfeito e total funcionamento dos serviços descritos acima, assim como as características do circuito.

5.25. Os circuitos de Comunicação de Dados deverão ser projetados e implementados em sua totalidade sendo de responsabilidade da CONTRATADA todo e qualquer serviço, próprio ou de terceiros subcontratados a qualquer título, necessários ao completo e perfeito funcionamento do objeto contratado. Os serviços deverão obedecer aos parâmetros técnicos mínimos de qualidade, utilidade e segurança especificados neste termo.

5.26. A CONTRATADA deverá disponibilizar um número telefone, para abertura de chamados no regime 24x7x365 (ininterrupto) exclusivo para atendimento de clientes de comunicação de dados, com tempo de espera inferior a 3 (três) minutos. A CONTRATADA deverá disponibilizar alternativa para registrar o chamado através de e-mail caso haja dificuldade para usar o sistema telefônico.

5.27. Deverá ser fornecida a lista de escalonamento da CONTRATADA para contato nos casos de emergência ou de falha no canal oficial de reclamações.

5.28. Todos os equipamentos a serem instalados nas localidades da CONTRATANTE, quando necessário, deverão ser instalados em *rack* da CONTRATANTE, com o máximo de duas entradas de alimentação elétrica.

