

ANEXO F – DESCRIÇÃO TÉCNICA DE REQUISITOS BÁSICOS PARA INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS EM CLIENTES

CLÁUSULA 1 – DA MANUTENÇÃO DA REDE E DOS SERVIÇOS

1.1. A VOICR reserva-se o direito de alterar sua infraestrutura de rede, configurações de sistema e roteamento, sem que tais modificações representem inadimplemento contratual.

1.2. As manutenções programadas, em regra, não acarretarão a interrupção dos serviços prestados. Caso haja necessidade de interrupção, a VOICR compromete-se a:

I. Comunicar o CLIENTE com, no mínimo, 02 (dois) dias de antecedência;

II. Cooperar com o CLIENTE para mitigar os impactos da interrupção;

III. Envidar esforços tecnicamente razoáveis para realizar a manutenção entre 00h00 e 06h00 (horário local).

1.3. Em caso de manutenção emergencial, a VOICR empreenderá todos os esforços para notificar o CLIENTE com a maior brevidade possível.

1.4. As interrupções decorrentes de manutenções programadas ou emergenciais não serão consideradas para fins de apuração de indisponibilidade nos Acordos de Nível de Serviço (SLA).

CLÁUSULA 2 – DOS SERVIÇOS DE TERCEIROS E INTEGRAÇÃO

2.1. Quando os serviços de acesso local forem fornecidos por terceiros contratados diretamente pelo CLIENTE, este deverá:

I. Disponibilizar à VOICR os circuitos e informações técnicas para integração;

II. Obter e fornecer as autorizações e permissões necessárias para instalação e operação;

III. Apresentar documento formal de desconexão, quando aplicável, junto ao respectivo fornecedor.

CLÁUSULA 3 – DA RESPONSABILIDADE SOBRE EQUIPAMENTOS DE TERCEIROS

3.1. A VOICR não garante o pleno funcionamento de seus serviços em equipamentos, sistemas ou softwares de terceiros, especialmente quando a entrega se der via SIPTrunk ou em ambientes não homologados.

3.2. O CLIENTE é o único e exclusivo responsável pelos dispositivos adquiridos ou utilizados que não forem fornecidos diretamente pela VOICR.

CLÁUSULA 4 – DO SUPORTE E CONFIGURAÇÕES

4.1. A critério exclusivo da VOICR, poderá ser prestado suporte técnico para instalação e configuração em equipamentos do CLIENTE. No entanto, não haverá garantia quanto à compatibilidade, desempenho ou suporte pleno para hardware ou software de terceiros.

4.2. Configurações realizadas em equipamentos não padronizados (inclusive gateways, PABX ou similares), bem como revisões remotas ou presenciais, poderão ser cobradas à parte, conforme tabela de preços vigente.

CLÁUSULA 5 – DOS EQUIPAMENTOS COMPATÍVEIS E RECOMENDAÇÕES

5.1. O CLIENTE reconhece que o uso adequado dos serviços requer equipamentos compatíveis com os padrões técnicos da VOICR, especialmente em relação a codecs, protocolos e configurações mínimas de rede e sistema.

5.2. Os serviços poderão ser utilizados por meio de aplicativos VOICR, telefones IP, softphones, ATA, roteadores SIP, dentre outros dispositivos compatíveis, sem garantia de funcionamento irrestrito em dispositivos de terceiros.

CLÁUSULA 6 – DA DISPONIBILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS PELA VOICR

6.1. Caso opte pelo fornecimento de equipamentos pela VOICR, o CLIENTE será integralmente responsável por sua conservação, obrigando-se a devolvê-los em perfeitas condições, ressalvado o desgaste natural.

6.2. A substituição de equipamentos locados será efetuada apenas em caso de defeito, sendo que os custos por uso indevido, mau uso ou quebra de componentes serão cobrados conforme tabela vigente da VOICR.

6.3. O desgaste natural, devidamente constatado, será de responsabilidade da VOICR ou da empresa terceirizada responsável pela locação (outsourcing), sem ônus ao CLIENTE.

CLÁUSULA 7 – DA DEVOLUÇÃO DE EQUIPAMENTOS

7.1. Encerrado o contrato, o CLIENTE deverá devolver os equipamentos fornecidos pela VOICR em até 05 (cinco) dias úteis, no endereço indicado por esta.

7.2. O atraso na devolução implicará na cobrança de valor diário correspondente à locação, pelo prazo máximo de até 2 (duas) mensalidades.

7.3. Findo o prazo da terceira mensalidade sem a devolução, a VOIICR poderá cobrar o valor integral do equipamento, com base em preço de referência de mercado, sem prejuízo de medidas judiciais cabíveis.

CLÁUSULA 8 – CONFIGURAÇÕES PARA AUTENTICAÇÃO POR IP (SBC)

8.1. Para autenticação de chamadas por IP, deverão ser observadas as seguintes configurações:

- Domínio: hub.voiicr.com ou sip.voiicr.com
- IPs: 179.190.60.21 a 179.190.60.24
- Caller ID: CN + N8 (Ex: XX XXXX-XXXX)
- Porta SIP: 5060 (UDP) ou 5061 (TLS)
- Codecs: G.711a (aLaw), G.729, AMR
- DTMF: RFC2833

8.2. Para recebimento e realização de chamadas, os IPs são:

LIGAÇÕES RECEBIDAS

- IP Primário: 179.190.60.24 | hub.voiicr.com
- IP Secundário: 179.190.34.34 | did.voiicr.com

LIGAÇÕES REALIZADAS

- IP Primário: 179.190.60.21 | hub.voiicr.com
- IP Secundário: 177.185.3.116 | vox.voiicr.com

CLÁUSULA 9 – DO SBC DE PROXY, REGISTRO E TLS

9.1. Será implementado SBC de Proxy dedicado a plataformas que utilizem protocolo TLS ou que exijam autenticação por login e senha, sendo o IP principal 179.190.60.21 vinculado ao domínio sip.voiicr.com.

9.2. Esta atualização integra a modernização da rede VOIICR, com novos roteadores, firewalls e switches, alocados em Data Center Tier III, com uptime estimado de 99,98%.

CLÁUSULA 10 – OBRIGAÇÕES DE PADRONIZAÇÃO (SBC CLIENTE)

10.1. Para operadoras e ambientes corporativos (PABX, Call Centers, etc.), é obrigatória a adoção de SBC (Session Border Controller) do lado do CLIENTE.

10.2. O VOIICR não se responsabiliza por chamadas fora do padrão técnico acordado (IP, codec, porta, protocolo), nem prestará suporte em casos de configuração inadequada.

10.3. Configurações em softwares de terceiros poderão ser contratadas mediante pagamento e acordo prévio entre as partes.

CLÁUSULA 11 – FORMATO DE DISCAGEM E TECH PREFIX

11.1. As chamadas deverão obedecer aos seguintes formatos de discagem:

- +: chamadas internacionais
- 0: chamadas nacionais de longa distância (0 + DDD + número)
- 1: números especiais e tridígitos
- 2 a 8: telefones fixos locais (XXXX-XXXX)
- 9: celulares locais (9XXXX-XXXX)

11.2. As contas poderão ser ativadas com **Tech Prefix**, composto por ID alfanumérico seguido de cerquilha, para individualização de tráfego originado por IP compartilhado.

CLÁUSULA 12 – OBRIGAÇÕES TÉCNICAS E INFRAESTRUTURA

12.1. O CLIENTE declara ciência dos termos do Contrato de Prestação de Serviços disponível nos sites oficiais da VOIICR, nos termos do art. 10, §2º da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.

12.2. O CLIENTE deverá providenciar toda a infraestrutura necessária até a data de instalação, incluindo rede interna, torres, pára-raios e demais exigências técnicas.

12.3. Caso não providencie os requisitos até a data de ativação, o serviço poderá ser considerado aceito e o faturamento será iniciado a partir da ativação comercial, a ser comunicada pela VOIICR.

12.4. Qualquer majoração tributária será repassada ao CLIENTE na fatura subsequente.

12.5. O uso indevido dos serviços poderá acarretar responsabilização do CLIENTE, inclusive perante terceiros.

CLÁUSULA 13 – CONDIÇÕES TÉCNICAS DE INTERNET (LINK DEDICADO)

13.1. Para acesso via link dedicado, a CONTRATANTE deverá:

I. Utilizar IPs fixos e dedicados (proibido IP dinâmico ou compartilhado);

II. Observar os seguintes parâmetros mínimos:

- Jitter: inferior a 4ms
- Latência: inferior a 150ms
- Perda de pacotes: até 1%

III. Configurar o Firewall para:

- Liberação de portas RTP e sinalização 5060
- Desativação do SIP ALG
- Liberação do IP do proxy VOIICR

13.2. A VOIICR não se responsabiliza por configurações realizadas em firewalls ou equipamentos internos da CONTRATANTE.

CLÁUSULA 14 – VIGÊNCIA DAS CONDIÇÕES

14.1. As presentes condições entrarão em vigor a partir de 01 de julho de 2025, com vigência por prazo indeterminado, podendo ser alteradas mediante notificação prévia de 30 (trinta) dias, especialmente quanto a codecs e configurações de IP.