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

1. O **VOIICR** reserva-se o direito de modificar sua rede e suas configurações de sistema ou de roteamento. A manutenção programada normalmente não acarretará interrupção do Serviço. Se a manutenção programada exigir interrupção do Serviço, a **VOIICR**: (i) comunicará ao **CLIENTE**, com antecedência mínima de 2 (dois) dias; (ii) trabalhará com o **CLIENTE** para minimizar as referidas interrupções, (iii) envidará esforços tecnicamente razoáveis para realizar a manutenção entre 00:00 e 06h00 do horário local. Se a **VOIICR** justificadamente constatar a necessidade de manutenção de emergência, a **VOIICR** adotará todos os esforços para comunicar ao **CLIENTE**.

2. As suspensões de Serviço com a finalidade de realizar a manutenção programada e/ou manutenção de emergência não serão computadas como tempo de interrupção para fins de quaisquer Acordos de Nível de Serviços. Caso serviços de acesso local sejam obtidos de terceiros pelo **CLIENTE**, o **CLIENTE**: (i) disponibilizará à **VOIICR** facilidades de circuito e informações/ layout de projeto para permitir cruzamento de conexões com os Serviços, (ii) cooperará com a **VOIICR** (inclusive por meio da obtenção das autorizações ou permissões necessárias) com respeito à organização de circuitos e (iii) quando um serviço relacionado for desconectado, apresentará a **VOIICR** um formulário ou outro documento de desconexão do respectivo terceiro provedor dos serviços de acesso local.

3. A **VOIICR** reserva-se ao direito de não garantir o funcionamento perfeito de seu Serviço em equipamentos de terceiros ou caso a entrega dos serviços de telefonia seja executada via SIPTrunk, em softwares ou equipamentos externos. De forma que tais softwares/equipamentos adquiridos de terceiros são de responsabilidade única e exclusiva da **CLIENTE**.

4. A **VOIICR** poderá ao seu exclusivo critério prestar o Serviço de suporte na instalação e configuração de seu Serviço no equipamento do **CLIENTE**, mas não garante o perfeito funcionamento, compatibilidade ou suporte a nível de hardware ou software do equipamento de terceiros. A configuração em dispositivos fora do padrão SIP, incluindo revisões remotas ou presenciais na rede do ambiente de instalação, configuração de gateways ou outros equipamentos e dispositivos poderá ou não ser oferecido pela **VOIICR** em Contrato e será sempre cobrado à parte, conforme valores estabelecidos e praticados pela **VOIICR**.

5. O **CLIENTE** reconhece que é preciso utilizar equipamentos que contenham as características, recursos básicos e recomendações específicas para o funcionamento adequado do serviço de telefonia IP da **VOIICR** e entende que é preciso seguir as orientações quanto a uso de codecs suportados e outras configurações no hardware ou software para que se mantenha um mínimo de qualidade aceitável no serviço prestado.

6. Os serviços serão prestados através da instalação dos aplicativos **VOIICR** ou de equipamentos tais como telefone IP, softphone, ATA, roteador com porta SIP, dentre outros equipamentos compatíveis com os Serviços da **VOIICR**. E a **VOIICR** não garante que mesmo as configurações sendo feitas de acordo com estabelecido que o serviço vá funcionar de forma perfeita em equipamento de terceiros.

7. Quando o **CLIENTE** optar pela disponibilização de equipamentos por meio da **VOIICR**, a **CLIENTE** deverá responsabilizar-se integralmente pela conservação destes ao longo de todo o Contrato, obrigando-se a restituí-los em perfeitas condições de uso e conservação, respeitado o desgaste natural decorrente do uso destes.

8. Os equipamentos locados poderão ser substituídos em caso de defeito, sendo a **CLIENTE** responsável pelos custos adicionais quando o defeito for motivado por uso indevido ou incorreto. A cobrança pelos valores de restituição dos equipamentos por defeito motivados pelo uso indevido ou quebra de componentes serão regulados pelas tabelas de referência de no ato de compra ou no mês de vigência, emitidos regularmente pela **VOIICR** através de seus comunicados oficiais, book de ofertas ou através dos parceiros **VOIICR**. A restituição dos equipamentos para casos de desgaste natural será coberta unicamente pela **VOIICR** ou empresa Outsourcing por ela contratada, sem ônus para a **CLIENTE**.

9. Com o término do Contrato os equipamentos deverão ser devolvidos para a **VOIICR** em sua sede ou em outro local informado em até 05 (cinco) dias úteis. O atraso na devolução implicará na cobrança do valor correspondente à locação diária destes por até 2 (duas) mensalidades.Se após a 3º mensalidade não houver a devolução dos equipamentos locados, o Voiicr poderá cobrar o valor integral do respectivo equipamento com base no preço de referência de mercado, à vista, via boleto, sem prejuízo da aplicação das medidas legais cabíveis.

Requisitos

O **CLIENTE** declara que conhece os termos e condições descritas no Contrato de Prestação de Serviço e Condições Específicas do Serviço, disponível em cartório e no disponíveis nos sites https://voiicr.com e https://ajuda.voiicr.com, registrado com validade jurídica amparada pelo artigo 10 § 2 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001, que instituiu a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil.

1.1. 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.

1.2. O **CLIENTE** deverá providenciar, até data de instalação do serviço/solução contratado ou no prazo eventualmente informado pelo VOIICR, 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 pelo VOIICR.

1.2.1. Caso o **CLIENTE** não tenha providenciado toda a infraestrutura necessária, de acordo com as regras descritas no item anterior, o VOIICR poderá reputar o serviço/solução contratado como aceito e realizará a ativação comercial do serviço, assim entendida a disponibilização do serviço/solução ao **CLIENTE** até que este providencie a infraestrutura necessária, sendo que após a ativação comercial do serviço a VOIICR poderá iniciar o(s) respectivo(s) faturamento do serviço na forma e condições contratuais.

1.2.2. Para tanto, a VOIICR, informará o **CLIENTE** 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 pelo VOIICR por meio de correio eletrônico (e-mail) ou correspondência.

1.3. Em caso de eventual majoração dos tributos incidentes, sobre o serviço contratado, os mesmos serão repassados ao **CLIENTE**, mediante acréscimo no valor da fatura.

1.10 É de responsabilidade do **CLIENTE** 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, ao VOIICR, ou ainda à outras operadoras.

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 Voiicr.

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)**: **1% 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 sero descartados sem distinção dos pacotes de dados. No caso dospacotes 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 Voiicr.
- 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.
- O VOIICR não se responsabilizará por configurações em Firewall ou qualquer equipamento da CONTRATANTE.

Estas condições passarão a vigorar a partir de 01/03/2023.