

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Pelo presente contrato de prestação de serviço (“CONTRATO”), de um lado, o **CLIENTE**, pessoa física ou jurídica qualificado no Termo de Contratação ao serviço **SD-WAN**, doravante denominado **CLIENTE** e, de outro lado, **ALGAR TELECOM S/A**, prestadora de serviços de telecomunicações, inscrita no CNPJ nº 71.208.516/0001-74, com sede na Av. José Alves Garcia, nº 415, Bairro Brasil, na cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, e todas as suas filiais; **ALGAR MULTIMÍDIA S/A**, prestadora de serviços de telecomunicações, inscrita no CNPJ nº 04.622.116/0001-13, com sede na Rua José Alves Garcia, nº 415 - Mezanino, Bairro Brasil, na cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, e todas as suas filiais; **SMART TELECOMUNICAÇÕES E SERVIÇOS LTDA**, inscrita no CNPJ nº 03.423.730/0001-93, estabelecida em Cais do Apolo, nº 222, 8º Andar, Sala 801, na cidade de Recife, Estado de Pernambuco, CEP.50.030-230, **VOGEL SOLUÇÕES EM TELECOMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA S/A**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Professor Vicente Rao, no 1262, bairro Jardim Petrópolis, CEP 046.36-001, inscrita no CNPJ nº 05.872.814/0001-30 e suas filiais, todas previamente qualificadas e, conforme aplicável, neste ato por seus representantes que abaixo assinam, doravante denominadas conjuntamente de **ALGAR TELECOM** e, em conjunto **CLIENTE** e **ALGAR TELECOM** serão denominados Partes ou individualmente Parte, celebram de comum acordo este “CONTRATO” que vigorará conforme as seguintes condições:

1. DO OBJETO

1.1. O presente CONTRATO tem por objeto a prestação pela ALGAR TELECOM ao seu CLIENTE de soluções e serviços complementares de conectividade.

1.2. A prestação desse serviço está condicionada à disponibilidade do serviço de acesso à internet independente da tecnologia.

1.3. A contratação de serviços de telecomunicações que servirão de insumo e suportarão o serviço de SD-WAN é de responsabilidade do CLIENTE, não se confundindo com o serviço de SD-WAN ora contratado.

1.4. Nos termos dos itens 1.1 e 1.2, fica registrado que o serviço de SD-WAN ora contratado configura serviço de valor adicionado, nos termos do artigo 61 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

2. DESCRIÇÃO E CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

2.1. Este contrato refere-se ao Produto “SD-WAN”, sendo que o CLIENTE declara conhecer as condições, prazos e preços referentes ao Serviço ora contratado, bem como ter recebido informações sobre a Central de Atendimento da ALGAR TELECOM, devendo respeitar as condições descritas no site www.algartelecom.com.br

2.2. A prestação do serviço será através de equipamentos cedidos em comodato, bem como instalação/configuração e manutenção técnica; e segundo as condições estabelecidas neste contrato e no site www.algartelecom.com.br.

2.3. As condições comerciais referentes às ofertas comercializadas pela ALGAR TELECOM estão dispostas no descritivo que estará disponível no site www.algartelecom.com.br.

2.4. Caso o CLIENTE solicite o cancelamento do serviço, automaticamente, será cobrado o valor *pro rata die*, sendo que os equipamentos serão recolhidos em prazo a ser acordado com o cliente.

2.5. O serviço destina-se ao uso exclusivo ao CLIENTE, sendo expressamente vedado a comercialização, distribuição, cessão gratuita ou onerosa, compartilhamento ou disposição dos sinais objeto do serviço e/ou dos equipamentos cedidos pela da ALGAR TELECOM, responsabilizando o CLIENTE penal e civilmente por eventuais descumprimentos da legislação aplicável ao serviço e aos termos deste CONTRATO.

3. DA INSTALAÇÃO E ATIVAÇÃO DO SERVIÇO

3.1. O aceite demonstrado por meio escrito, telefônico e/ou eletrônico do CLIENTE com relação ao serviço, expressa a sua anuência aos termos e condições da prestação do serviço pela ALGAR TELECOM.

3.2. Mediante prévia autorização, a ALGAR TELECOM incluirá as informações cadastrais do CLIENTE no seu banco de dados, o qual a partir de então, passará a receber informações sobre lançamentos, ofertas especiais e promoções da ALGAR TELECOM ou de terceiros.

3.3. A instalação dos serviços poderá ser feita pela ALGAR TELECOM, ou por terceiro autorizado pela ALGAR TELECOM, sujeito a cobrança e viabilidade técnica.

3.4. Caso o CLIENTE adquira o equipamento de terceiros, a ALGAR TELECOM não se responsabiliza pela instalação e manutenção deste equipamento, sendo responsável somente pela prestação do serviço SD-WAN.

4. DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

4.1. Pelo serviço prestado o CLIENTE pagará mensalmente à ALGAR TELECOM, por meio de nota fiscal/fatura de prestação de serviços, o valor mensal correspondente ao Serviço que expressamente contratar junto à ALGAR TELECOM.

4.2. O não recebimento da nota fiscal/fatura de prestação do serviço no endereço indicado pelo CLIENTE não o isenta do pagamento dos serviços prestados pela ALGAR TELECOM.

4.3. Qualquer alteração na carga tributária incidente sobre o Serviço poderá implicar no aumento ou diminuição dos preços acordados.

4.4. Para os serviços descritos será cobrada manutenção mensal, sendo que o pagamento de tal manutenção garante a prestação do serviço, bem como a substituição dos equipamentos durante o período de contratação, mediante comprovação de defeito, desde que não seja por uso indevido do equipamento.

4.5. Durante o período que o cliente estiver usufruindo o serviço e pagando a manutenção mensal, as reconfigurações e/ou atualizações do equipamento, serão de responsabilidade exclusiva da Algar Telecom.

4.6. Nos casos em que haja a gestão compartilhada dos equipamentos, em virtude da natureza da prestação dos serviços, o CLIENTE deve comunicar à ALGAR TELECOM sobre a necessidade de intervenção nos equipamentos cedidos, de acordo com o descrito neste instrumento e/ou anexo I.

5. DA INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO

5.1. O CLIENTE entende e concorda que o serviço estará sujeito a períodos de eventual indisponibilidade, seja para manutenção programada (preventiva), ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas, ambientais (incluindo chuvas, vendavais etc.) e/ou outros fatores fora do controle da ALGAR TELECOM.

5.2. Caso o cliente opte pelo cancelamento do serviço, a qualquer momento, automaticamente serão também canceladas as garantias e manutenções relacionadas.

6.1. DA VIGÊNCIA DO SERVIÇO E EXTINÇÃO CONTRATUAL

6.1. A vigência deste CONTRATO iniciará com a instalação do serviço e vigorará pelo prazo descrito neste instrumento.

6.1.1. Após o prazo de permanência mínima descrito no neste instrumento, caso qualquer uma das PARTES não tenha interesse na prorrogação do SERVIÇO, deverá comunicar a outra parte por escrito até a data de seu termo. Se não houver denúncia pelas partes, o CONTRATO será renovado automaticamente por períodos iguais e sucessivos.

6.2. O presente contrato poderá ser extinto/encerrado nas seguintes hipóteses:

6.2.1. Solicitação pelo CLIENTE que não mais tiver interesse na continuidade da prestação do serviço, desde que obedecidas as condições comerciais;

6.2.3. Quando o endereço indicado pelo CLIENTE na ordem de serviço não apresentar as condições técnicas e/ou de segurança necessárias à ativação ou prestação do serviço ou ainda, quando não houver autorização condominial para sua instalação e/ou manutenção, sem ônus adicionais a quaisquer das Partes.

6.2.4. Rescisão, por qualquer das Partes, decorrente do descumprimento de obrigação contratual.

6.2.5. Uso indevido do serviço pelo CLIENTE, com ou sem adulteração dos equipamentos, ou por qualquer outro meio que lhe permita fruir do serviço de forma diversa da originalmente contratada com a ALGAR TELECOM.

6.2.6. Pela ALGAR TELECOM, mediante o envio de correspondência ao CLIENTE, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, sem que caiba qualquer indenização, sem prejuízo da aplicação da regulamentação específica do serviço.

6.2.7. Pedido de falência ou a decretação de falência de qualquer uma das Partes, ou ainda, qualquer evento análogo que caracterize o seu estado de insolvência, incluindo acordo com credores e o processamento da recuperação extrajudicial.

6.2.8. Caso fortuito ou força maior que impeça qualquer das Partes de cumprir suas obrigações, se o impedimento perdurar por pelo menos 30 (trinta) dias.

6.3. Caso o CLIENTE proceda a denúncia, mediante envio de notificação por escrito à ALGAR TELECOM com 30 (trinta) dias de antecedência ou der causa à rescisão contratual antes do decurso do período de permanência mínima, ficará sujeito ao pagamento de multa compensatória correspondente ao percentual de 30% (trinta por cento), do valor das prestações vincendas, calculada com base no valor da prestação vigente no mês da extinção do serviço.

6.3.1. O pagamento da multa estipulada no item acima se dará de uma única vez, depois de transcorridos 30 (trinta) dias da comunicação da denúncia ou rescisão contratual.

7. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

7.1. São obrigações do CLIENTE:

7.1.1. Utilização adequada do SERVIÇO e dos EQUIPAMENTOS fornecidos pela ALGAR TELECOM em conformidade com os requisitos técnicos, procedendo com lealdade e boa-fé;

7.1.2. Prestação das informações que lhe forem solicitadas relacionadas à fruição do SERVIÇO e colaboração para sua adequada prestação, obrigando-se a manter seus dados cadastrais atualizados;

7.1.3. Cumprimento regular das obrigações assumidas neste CONTRATO;

7.1.4. Pagamento pela prestação dos serviços na forma contratada; e

7.2. São direitos do CLIENTE:

7.2.1. Acesso aos SERVIÇOS com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza em sua área de prestação do serviço, conforme condições contratadas;

7.2.2. Respeito à sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais;

7.2.3. Adequada prestação do SERVIÇO que satisfaça às condições de regularidade, respeito no atendimento, cumprimento de normas e prazos procedimentais;

7.2.4. Acesso gratuito para encaminhamento de demandas, reclamações, solicitações de informações, serviços e sugestões;

8. DA MUDANÇA DE ENDEREÇO OU PONTO DE INSTALAÇÃO PRINCIPAL

8.1. Para os casos de mudanças de endereço, nas quais o cliente remunera pelo serviço de manutenção mensal, a responsabilidade de instalação no novo endereço será da Algar Telecom.

8.2. Não sendo possível a prestação do serviço no endereço de transferência, por razões de ordens técnicas, comerciais ou fora da área de atuação da ALGAR TELECOM, o presente contrato será resilido mediante solicitação do CLIENTE, o serviço de manutenção mensal, sendo cobrado o valor *pro rata die*.

9. DAS OBRAS CIVIS E AUTORIZAÇÕES CONDOMINIAIS

9.1. Caso a ativação do serviço dependa da execução de obras civis e/ou autorizações condominiais por parte do CLIENTE, este deverá providenciá-las por conta própria e às suas expensas, arcando com todos os custos decorrentes da contratação de mão-de-obra e aquisição de material, bem como se responsabilizando pelas consequências da eventual ausência de autorização.

10. DOS EQUIPAMENTOS EM COMODATO OU LOCAÇÃO

10.1. Para viabilizar a prestação do serviço descrito neste contrato a ALGAR TELECOM poderá ceder ao CLIENTE, equipamentos em comodato ou locação, conforme especificado na nota fiscal entregue ao CLIENTE.

10.2. Deverá o CLIENTE conservar como se seu próprio fosse o equipamento cedido pela ALGAR TELECOM, não podendo usá-lo senão de acordo com a utilização exclusiva do serviço objeto deste contrato, sob pena de ter que indenizar a ALGAR TELECOM no valor atual de mercado do equipamento cedido e responder a multa contratual.

10.3. O comodato ou locação dos equipamentos vigorará enquanto houver a prestação do serviço objeto deste contrato.

10.4. Na hipótese de extinção (encerramento) deste contrato, qualquer que seja o motivo ou causa, a ALGAR TELECOM será responsável pelo recolhimento dos equipamentos cedidos.

10.5. As alterações na prestação do SERVIÇO, por solicitação do CLIENTE, que envolvam mudanças na configuração do referido SERVIÇO, incluindo mudança no local de instalação, serão analisadas pela ALGAR TELECOM quanto a viabilidade técnica e poderão implicar em alterações dos valores a serem pagos pelo CLIENTE bem como a possibilidade de rescisão em virtude da inviabilidade.

10.6. Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica de instalação dos equipamentos necessários no imóvel do CLIENTE para prestação do SERVIÇO ou eventual ausência de autorização do síndico, a ALGAR TELECOM comunicará ao CLIENTE tal impossibilidade. Tal impossibilidade, contudo, não caracteriza hipótese de cancelamento do pedido, vez que cabe ao CLIENTE, com assessoria da ALGAR TELECOM avaliar as condições técnicas antes da contratação e corrigir os erros encontrados com vistas a garantir a efetividade dos serviços da ALGAR TELECOM.

10.7. Caberá indenização à ALGAR TELECOM conforme valor atual de mercado dos equipamentos em questão, se estes vierem a ser furtados, roubados, subtraídos, extraviados ou danificados por culpa ou dolo do CLIENTE, ou ainda, no caso de recusa na devolução dos equipamentos à época da extinção contratual no prazo estipulado neste instrumento.

10.8. O CLIENTE desde já autoriza a ALGAR TELECOM a lançar o valor da multa e da eventual indenização dos equipamentos, em uma única parcela na nota fiscal fatura de serviços de telecomunicações de titularidade do CLIENTE, ou através de fatura de cobrança específica.

11. DA CONFIDENCIALIDADE E LGPD.

11.1. Todas as informações obtidas por meio dessa negociação são confidenciais e as partes se obrigam a manter o mais absoluto sigilo com relação a toda e qualquer informação, dados, sistemas, dentre outros, que venha a ter acesso, a partir do recebimento desta proposta comercial.

11.2. O Cliente e a ALGAR TELECOM têm obrigação de estar em conformidade com a Lei nº 13.709/2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). A ALGAR TELECOM e o CLIENTE serão responsáveis por monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus funcionários e suboperadores com as respectivas obrigações de proteção de Dados Pessoais.

11.2.1. Caso informações relativas a uma pessoa física identificada ou identificável sejam tratadas no âmbito deste Contrato, as Partes obrigam-se a atuar de acordo com a legislação vigente sobre proteção de dados relativos à outra Parte e às determinações dos Órgãos Reguladores/Fiscalizadores sobre a matéria, em especial as disposições da Lei nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”), bem como as demais leis e normas de proteção de dados pessoais.

11.2.2. As Partes envidarão seus melhores esforços para proteção da informação, principalmente dos dados pessoais, aplicando medidas de proteção administrativa e técnica necessárias e disponíveis à época, exigindo de seus fornecedores o mesmo nível aceitável de Segurança da Informação, com base em melhores práticas de mercado, a partir de cláusulas contratuais.

12. DAS DECLARAÇÕES E GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO

12.1. As PARTES declaram e garantem que não admitem nem toleram condutas que possam caracterizar corrupção seja ela passiva ou ativa, seja por si e/ou por seus representantes, devendo envidar todos os esforços necessários, cuidado e diligência os quais deveria empregar nas atividades dos seus próprios negócios para que haja sempre o respeito às normas, políticas e legislações pertinentes. Ocorrendo fato dessa natureza, o presente contrato poderá ser rescindido imediatamente.

12.2. No desempenho das obrigações previstas no Contrato, as PARTES comprometem-se, por si, seus empregados, subcontratados e pessoas físicas ou jurídicas a eles relacionadas, a não pagar ou oferecer qualquer coisa de valor relevante, seja como compensação, presente ou contribuição ou valor em espécie, a qualquer pessoa ou organização, privada ou governamental, se tais pagamentos, contribuições e presentes forem ou puderem ser considerados ilegais ou duvidoso.

13. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. A responsabilidade relativa a este Contrato será sempre subjetiva e limitar-se-á aos danos diretos/emergentes, desde que devidamente comprovados pela PARTE prejudicada e limitados a média das transações realizadas pelas PARTES no âmbito deste contrato, nos últimos 12 (doze) meses, imediatamente anteriores ao fato.

13.2. Inobstante outras disposições, em hipótese alguma as PARTES serão responsáveis por danos indiretos ora exemplificados, mas não se limitando a: danos punitivos, especiais, exemplares, incidentais ou por perda de receita e/ou negócios, de dados, de uso de dados, lucros cessantes, uso ou outra vantagem econômica decorrente do contrato ou de qualquer forma a ele relacionada, inclusive, mas não se limitando ao uso ou incapacidade de usar ou prestar os serviços, independentemente da causa, seja em ação contratual, seja por negligência, limitações ou falhas técnicas impostas as PARTES ou por redes de outras operadoras de serviços de telecomunicações.

13.3. A utilização do serviço é de inteira responsabilidade do CLIENTE, não sendo a ALGAR TELECOM responsável por prejuízos que o CLIENTE ou terceiros venham a sofrer em virtude de má utilização do serviço, inclusive mas não se limitando a: (i) perda de programas ou de informações; (ii) conteúdo, software, aplicativos, dados armazenados em equipamentos do CLIENTE ou da ALGAR TELECOM, bem como por propaganda, produtos, serviços contidos ou oferecidos em sites visitados por meio do acesso fornecido; (iii) danos e prejuízos de qualquer natureza que possam decorrer da presença de vírus ou de outros elementos nocivos nos conteúdos visitados que, de qualquer forma, possam

produzir alterações e/ou danos no sistema físico e/ou eletrônico dos equipamentos do CLIENTE, ou (iv) pela utilização indevida do serviço por parte do ALGAR TELECOM.

13.4. Esse serviço não tem relação com a garantia de entrega da velocidade contratada no acesso de internet. As condições de prestação do serviço de acesso à internet são as contratadas pelo cliente com o fornecedor de serviços internet, não cabendo à ALGAR TELECOM nenhuma responsabilidade relativa a este serviço.

13.5. Poderá a ALGAR TELECOM ceder ou transferir os direitos e obrigações oriundos do presente CONTRATO para qualquer uma das empresas do mesmo grupo econômico ou em função de reestruturação societária, fusão, cisão ou incorporação, nos termos da regulamentação.

13.6. A senha de acesso a sistemas disponibilizada pela ALGAR TELECOM ao CLIENTE é de responsabilidade exclusiva deste, isentando a ALGAR TELECOM de qualquer responsabilidade pelo seu uso, sendo responsabilidade do CLIENTE, assumir todo ônus que possam surgir em virtude da má utilização e guarda.

13.7. Toda solicitação estará sujeita a um estudo sobre a viabilidade técnica, sendo que somente serão considerados contratados os serviços após a constatação de viabilidade técnica.

13.8. Para o esclarecimento de dúvidas relacionadas à prestação do serviço e acesso à tabela de valores, a ALGAR TELECOM disponibiliza ao CLIENTE sua Central de Atendimento, acessível por meio do telefone 0800 942 1212, por meio do [site www.algartelecom.com.br](http://www.algartelecom.com.br), atendimento pessoal, de forma consultiva e ainda, possibilidade de envio de correspondência para o endereço descrito no preâmbulo contratual.

14. DO FORO

14.1. Fica eleito o foro da comarca onde o serviço foi contratado, para dirimir toda e qualquer dúvida oriunda do presente Contrato.

DADOS DO CLIENTE:

Nome /Razão Social: IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICORDIA DE SOROCABA			
CPF / CNPJ: 71485056000121		I.E.: Isento	
Endereço: AVENIDA SAO PAULO, 750			
Bairro: ARVORE GRANDE	CEP: 18013-002	Cidade: SOROCABA	UF: SP

CONTATO TÉCNICO

Nome LESSANDRO MELO
Telefone (15) 99764-6181

DADOS CONTRATUAIS

Prazo Contratual: 36 MESES
Fator de Correção: IPCA

DADOS DO PRODUTO

Nº Serviço	Produto /Componente	Prazo de Execução (Dias úteis)	Custo de Instalação	Custo Mensal (Sem Impostos)	Custo Mensal (Com Impostos)
NOVO	SD-WAN 2.0 Node - Super Seguro - Pacote 3- 60F	30 DIAS	R\$0,00		R\$1.000,00
Atributo:			Valor: R\$1.000,00		
Plano (Básico, Seguro ou Super Seguro			SUPER SEGURO pacote 3		
Velocidade (Soma de todos os acessos)			100 MB		

DADOS DE FATURAMENTO

Nome / Razão Social: IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICORDIA DE SOROCABA			
CPF / CNPJ: 71485056000121		Número Conta Faturamento: NOVA	
Endereço: AVENIDA SAO PAULO, 750			
Bairro: ARVORE GRANDE	CEP:18032-002	Cidade: SOROCABA	UF: SP

DADOS DE INSTALAÇÃO

Endereço: RUA : MIGUEL JOSE GIMENEZ, 75			
Bairro: JARDIM CAROLINA	CEP:18103-750	Cidade: SOROCABA	UF: SP

Replicar as tabelas (Dados do produto, dados de faturamento e dados de instalação) que for necessário conforme quantidade de pontos

TOTAIS

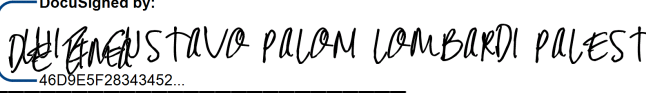
Total do custo mensal recorrente	R\$1.000,00
Total do custo não recorrente	R\$0,00

Local.....de.....de.....

Assinatura **CONTRATANTE:**  
4117C2A4F70148D... 7C970EBDE49844C...

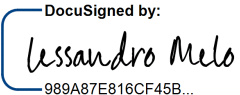
Nome:

Cargo:

Assinatura **ALGAR TELECOM:**  
64D2862879604B6... 46D9E5F28343452...

Nome:

Cargo:

TESTEMUNHAS:  
Nome: _____ Nome: _____
989A87E816CF45B... 154C586828024E2...
CPF: _____ CPF: _____

ANEXO I – PROPOSTA COMERCIAL

1. Introdução

Por meio desta proposta, a ALGAR TELECOM apresenta para sua empresa a solução de SD-WAN Super Seguro, uma solução que proporciona uma rede virtual híbrida, confiável e inteligente, que permite interligar todas as suas unidades de negócio por meio de múltiplos acessos disponíveis no mercado.

Ele tornará seus negócios ainda mais competitivos no seu segmento de atuação, pois oferece o gerenciamento das informações trafegadas em sua rede garantindo maior disponibilidade da sua empresa.

Sabemos como é importante a gestão da sua rede, por isso, além de apresentar uma nova solução tecnológica, toda ela é gerida pelo Centro de Operações de Segurança (SOC) da Algar Telecom. Sua empresa conta com monitoramento dos dispositivos SD-WAN, lhe conferindo agilidade e uma equipe especializada, disponível 24 horas por dia. Assim, você otimiza seu tempo e se dedica mais às estratégias do seu negócio.

2. Solução Flexível

A solução da Algar Telecom pode ser ofertada de forma a atender à necessidade específica do seu negócio pela composição do **plano** mais **pacote**. O plano delimita os atributos e funcionalidades. Já o pacote define o dimensionamento do equipamento necessário para rotear e inspecionar uma determinada quantidade de tráfego de dados.

2.1. Planos

A solução de SD-WAN da Algar Telecom possui 3 (três) planos:

SD-WAN Básico

- Rede virtual: comunicação entre unidades de negócio;
- Múltiplos acessos: banda larga, internet dedicada, MPLS e 3G/4G¹;

¹ Sujeito a viabilidade e aprovação do projeto técnico. Recomenda-se o uso de equipamentos auxiliares (Como por exemplo o FortiExtender ou similares) para efetuar a discagem 3G/4G, uma vez que, na maioria dos casos, os equipamentos da malha SD-WAN são alocados em ambientes que possuem baixa qualidade de sinal.



- Balanceamento de tráfego;
- VPN SSL (*client-to-site*);
- Portal centralizado com fácil visibilidade através da nossa plataforma de gestão centralizada, FortiManager;
- Centro de Operações de Segurança (SOC) 24h.

SD-WAN Seguro

- Todos os atributos do SD-WAN Básico;
- Regras de *firewall*;
- Roteamento Inteligente: baseado em aplicação, priorização (QoS) e *traffic shaping*;

SD-WAN Super Seguro

- Todos os atributos do SD-WAN Seguro;
- Controle de conteúdo: *app control* e *web filter*;
- Antivírus de perímetro;
- Sistema de prevenção de intrusão (IPS/IDS);
- Controle de conteúdo: *app control* e *web filter*;
- Web Application Firewall (WAF);
- Data Loss Prevention (DLP);
- Relatório: consumo de banda, tráfego bloqueado e vulnerabilidades identificadas e total de dados trafegados em VPN IPSEC e SSL.
- Autenticação multifator².

1.1.1. Tabela comparativa de atributos por plano

Atributo		SD-WAN Básico	SD-WAN Seguro	SD-WAN Super Seguro
SOC	Gerenciamento	■	■	■
	Relatório	□	□	■
Dispositivo	Múltiplos formatos	■	■	■
	Redundância	■	■	■
SD-WAN	Múltiplos acessos	■	■	■
	Rede virtual	■	■	■
	Modo de navegação à internet	◐	■	■
	Balanceamento de tráfego	■	■	■
	Roteamento inteligente	□	■	■
Rede	Portal centralizado	■	■	■
	Interface Ethernet	■	■	■

2 Licenciado à parte.

	Endereçamento IP	☒	☒	☒
	Roteamento	☒	☒	☒
NGFW	Firewall de aplicação	☐	☒	☒
	Gerenciamento de usuário	☒	☒	☒
	VPN SSL (<i>client-to-site</i>)	☒	☒	☒
	VPN individual (<i>site-to-site</i>)	☒	☒	☒
UTM	Antivírus de perímetro	☐	☐	☒
	Web Application Firewall (WAF)	☐	☐	☒
	Data Loss Prevention (DLP)	☐	☐	☒
	Sistema de prevenção de intrusão (IPS/IDS)	☐	☐	☒
	Controle de conteúdo	☐	☐	☒

2.2. Pacotes

O dimensionamento (*sizing*) do equipamento depende da somatória das velocidades (*throughput*) de todos os acessos e do número de usuários. Este dimensionamento está atrelado ao seu respectivo pacote, sendo 4 (quatro) para cada plano.

Por exemplo, se uma localidade possui um *link* banda larga de 50 Mbps e outro *link* dedicado de 100 Mbps, o somatório é de 150 Mbps.

2.2.1. Tabela de pacotes SD-WAN Básico e Seguro.

SD-WAN Básico e Seguro		
Pacote	Somatória dos links	Usuários
1	1000 Mbps	N/A
2	850 Mbps	N/A
3	1.5 Gbps	N/A
4	3.2 Gbps	N/A

2.2.2. Tabela de pacotes SD-WAN Super Seguro.

SD-WAN Super Seguro		
Pacote	Somatória dos links	Usuários
1	400 Mbps	100
2	200 Mbps	120
3	600 Mbps	150
4	1.6 Mbps	300
+4	750 Mbps	500

Para projetos com demanda superior ao tabelado acima, é necessário um estudo de viabilidade via Projeto Especial.

3. Topologia

A comunicação privada e encriptada entre as unidades de negócio é realizada dinamicamente pelo tunelamento do tráfego de dados entre o ponto concentrador (*hub*) e a filial (*spoke*), numa topologia denominada *hub-and-spoke*. Como esta rede virtual (*overlay*) é uma sobreposição a rede de acesso (*underlay*), a segmentação e roteamento desta rede privada ocorre independentemente do meio de transporte e por múltiplos *links* de forma simultânea.



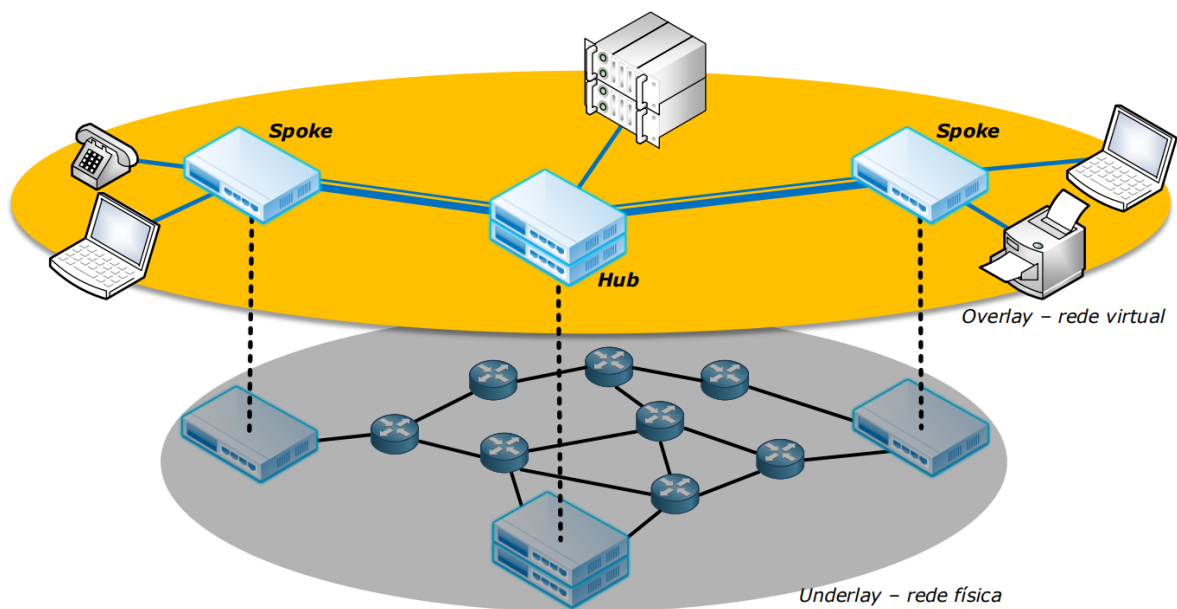


Figura 1 - Exemplo de topologia hub-and-spoke

3.1. Modo de Navegação à Internet

Com a flexibilidade inerente à tecnologia SD-WAN é possível definir o modo de navegação de acordo com os requisitos da sua empresa ou aplicações. Estes modos foram classificados em 3 (três) categorias: direto, indireto e misto.

3.1.1. Modo Direto

Neste modo a navegação à internet se dá de forma direta, ou seja, mesmo que haja uma rede SD-WAN interconectando as unidades de negócio: matriz e filiais, por exemplo, o tráfego destinado aos servidores e aplicações disponíveis pela internet é encaminhado para o provedor de acesso local.

Esta abordagem descentralizada garante um melhor desempenho de navegação, pois reduz a quantidade de saltos no roteamento dos pacotes entre cliente e servidor, fenômeno conhecido como *trombone effect*.

Para estes casos, recomendamos a implantação do **SD-WAN Super Seguro** nas filiais para uma melhor segurança e maior controle no acesso à internet.

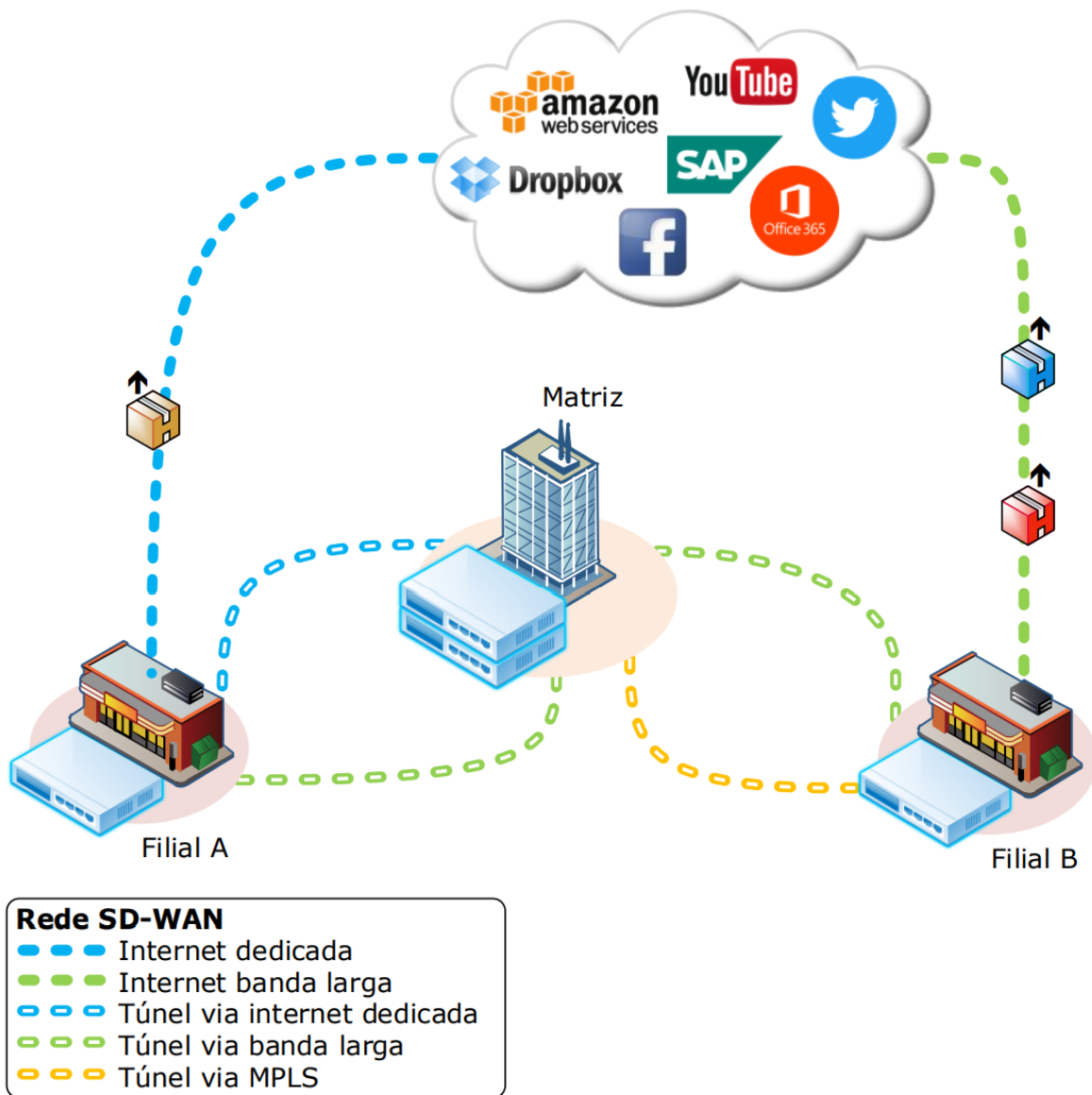


Figura 2 - Modelo de navegação direta

3.1.2. Modo Indireto

Na navegação de forma indireta, todo o tráfego de rede das filiais é encaminhado até o ponto concentrador. Em outras palavras, o concentrador exporta a rota padrão (*default*) para todas as unidades e elas realizam o tunelamento destes pacotes até o *hub*.

Este modo é indicado quando existe a necessidade de controle centralizado do tráfego, devido a um requisito de segurança ou em unidades com controle de

acesso mais simplificado, por exemplo. O plano **SD-WAN Básico** para as filiais e **SD-WAN Super Seguro** para a matriz seria o recomendado neste caso.

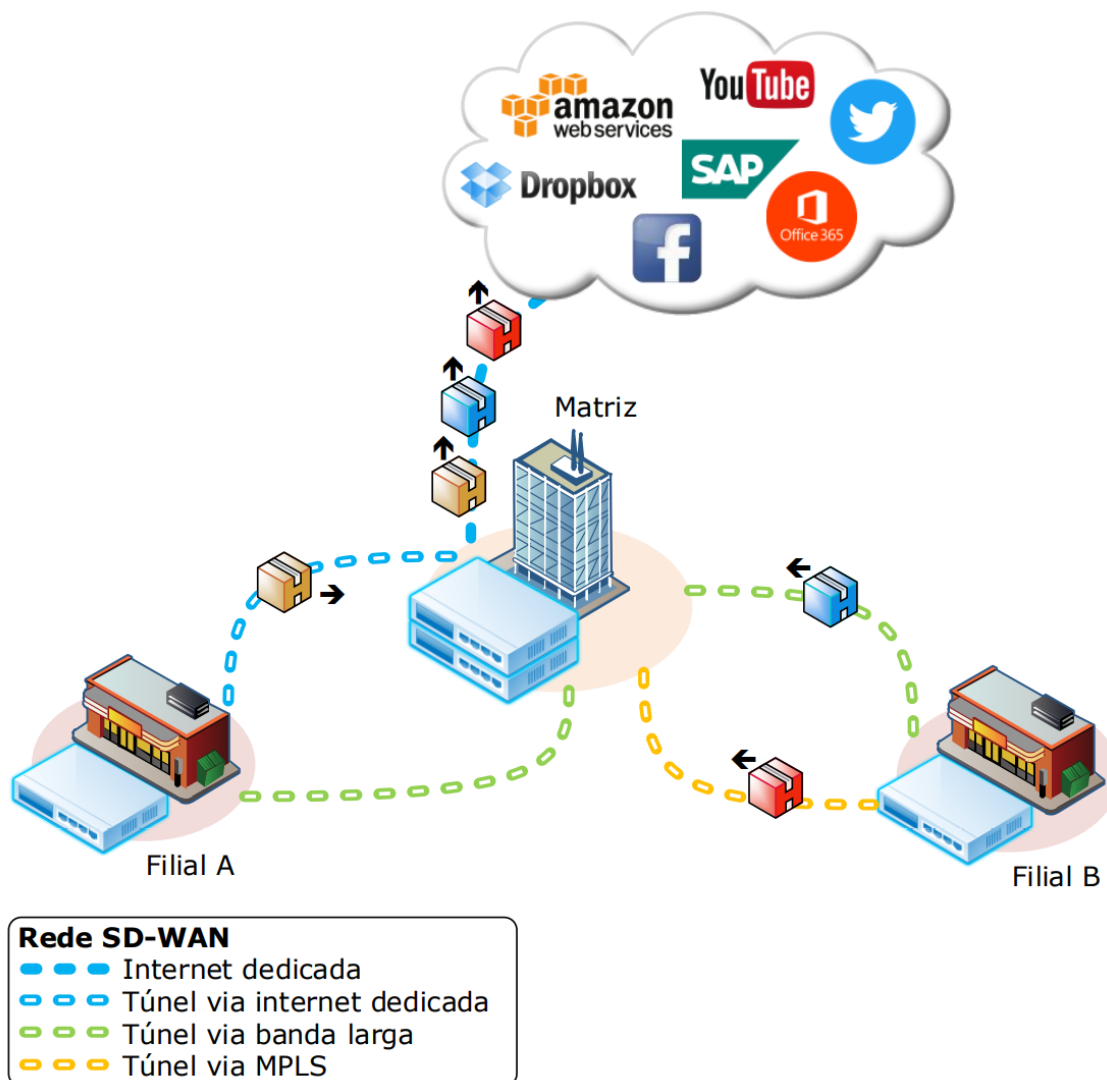


Figura 3 - Modelo de navegação indireta

3.1.3. Modo Misto

Já no modo de navegação misto é possível que o tráfego seja encaminhado até o ponto concentrador e/ou diretamente para a internet, dependendo apenas da regra de encaminhamento predefinida.

Este cenário pode ter relação com algum requisito de segurança ou disponibilidade. Por exemplo, é possível definir que o tráfego de uma determinada aplicação seja encaminhado até o *hub* para uma melhor inspeção e, ao mesmo

tempo, manter o acesso direto à internet para os demais serviços. Outro caso seria a alteração automática do roteamento dos pacotes para à internet, no caso de uma falha do ponto concentrador.

Para estes casos, recomendamos a implantação do **SD-WAN Super Seguro** tanto nas filiais quanto na matriz, para uma melhor segurança e maior controle no acesso à internet.

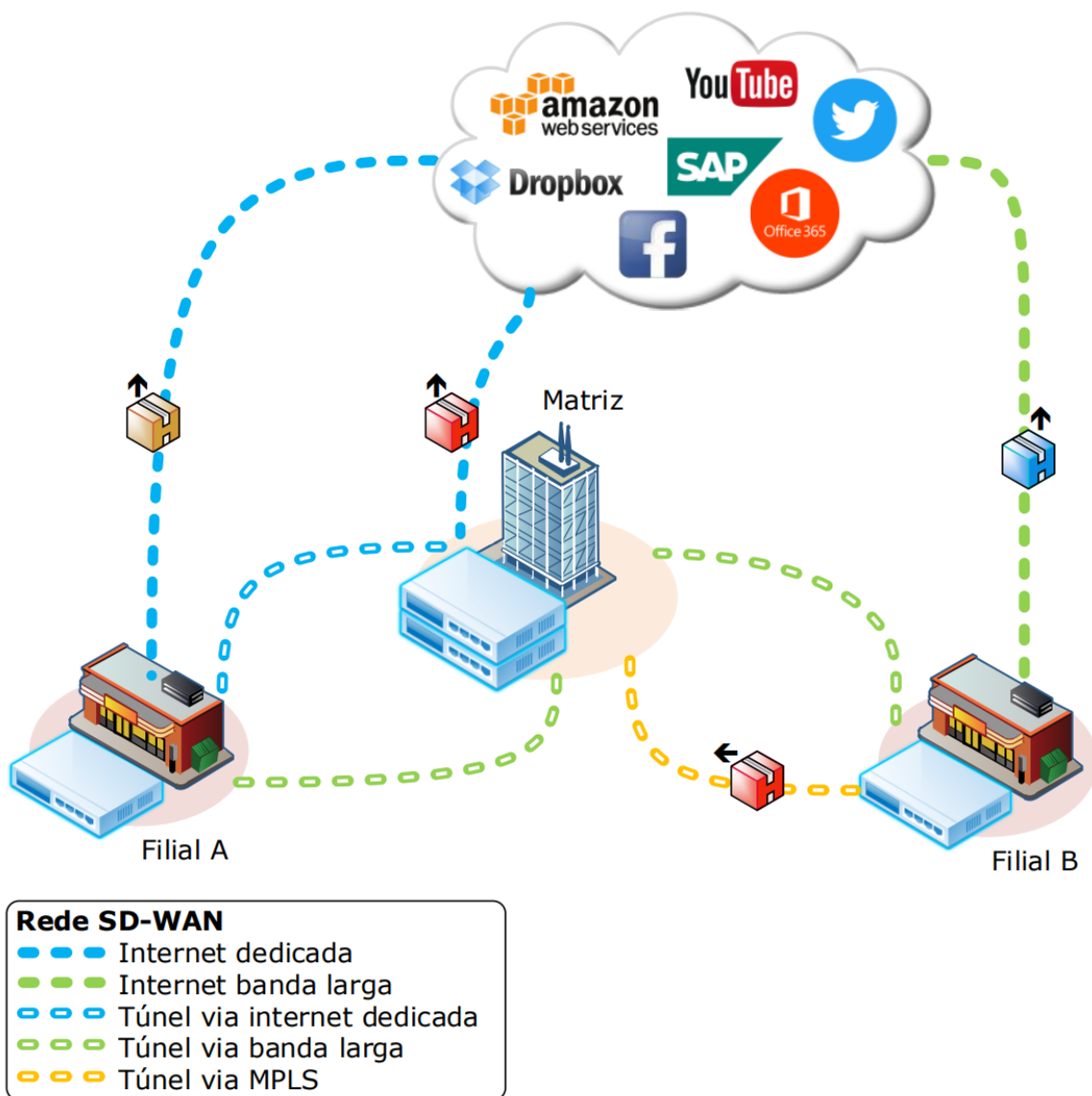


Figura 4 - Modelo de navegação mista

3.2. Redundância

Para as localidades que possuem baixa tolerância à indisponibilidade, o produto prevê duas modalidades de redundância: alta disponibilidade (HA) e sobressalente (*spare*).

Em alta disponibilidade é criado um *cluster* com dois (2) dispositivos: um em modo ativo e outro passivo, em *standby*. Apenas o dispositivo ativo processa os pacotes e responde a ARP, por exemplo. Em caso de falha, a comutação entre os elementos ocorre em menos de 1 (um) segundo e de forma *stateful*, preservando as sessões ativas.

No modo *spare*, 1 (um) dispositivo sobressalente é mantido armazenado na localidade e, mediante a necessidade de troca, este equipamento é instalado, configurado e licenciado. Como a licença é transferida entre os equipamentos, não é necessária a compra de uma licença adicional.

Premissa: os dispositivos devem ser do mesmo modelo.

3.3. SD-WAN

3.3.1. Múltiplos Acessos

Independente do provedor de acesso local, seja Algar Telecom ou terceiros, e do meio de transporte como: banda larga, internet dedicada, MPLS e 3G/4G³. Suportando até 4 (quatro) interfaces por dispositivo com monitoramento dos seguintes indicadores por *link*: latência, *jitter*, perda de pacotes, utilização de banda e disponibilidade. Estes indicadores são obtidos via *probe* de monitoramento por ping ou HTTP.

Premissas:

- Ao menos um dos *links* deve prover acesso à internet, para a efetiva gestão da Algar Telecom, e as interfaces devem suportar o padrão Ethernet.
- A unidade concentradora da arquitetura (HUB), precisa de pelo menos um link de internet com IP Público e Fixo, para que seja possível a criação dos enlaces entre as unidades.

3.3.2. Balanceamento de Tráfego

O algoritmo de balanceamento padrão do tráfego de rede pode ser definido em 4 (quatro) categorias:

- *Failover*: a prioridade das interfaces é atribuída manualmente e a comutação ocorre de forma automática em caso de falha do *link* principal;

3 Sujeito a viabilidade e aprovação do projeto técnico.



- IP de origem: o tráfego é distribuído igualmente entre todas as interfaces, porém sessões com o mesmo IP de origem utilizam a mesma rota;
- Número de sessões: o tráfego é distribuído de acordo com o número de sessões em cada interface, porém sessões com o mesmo IP de origem e destino utilizam a mesma rota;
- Volumétrico: o tráfego é distribuído de acordo com a banda consumida em cada interface, porém sessões com o mesmo IP de origem e destino utilizam a mesma rota.

3.3.3. Roteamento Inteligente

Possibilita a criação de regras de encaminhamento, *policy-based routing* (PBR), para melhor *performance* dos serviços e otimização dos *links*, baseando-as até a nível de aplicação⁴ (camada 7). Estas regras podem ser definidas por:

- Endereço de origem e/ou grupo de usuários;
- Endereço de destino e/ou aplicação;
- Interface de destino: determinado o *link* de acordo com o um critério de qualidade ou SLA predefinido.

Também é possível aplicar políticas de *traffic shaping* e/ou priorização de pacotes.

Limite de implantação: até 10 regras de encaminhamento, 5 perfis de *traffic shaping* e 5 perfis de priorização.

3.3.4. Portal Centralizado

Acesso ao portal de gerência centralizada do SOC, onde será possível consultar diversas informações, dentre elas:

- Histórico de mudanças e configurações executadas nos equipamentos;
- Saúde dos links que fazem parte da malha SD-WAN em tempo real;
- Modelo e versão dos equipamentos;
- Consumo de recursos dos equipamentos, como por exemplo CPU e Memória;
- Status do licenciamento dos equipamentos;
- Uptime do equipamento;
- Quantidade de sessões ativas no firewall;

Limite de implantação: até 3 usuários por cliente.

⁴ Suporte à mais de 3.000 aplicações.



4. Detalhamento dos Atributos

4.1. SOC

O serviço de gerenciamento é provido por uma equipe altamente especializada e certificada, que opera ininterruptamente, com prontidão para responder a incidentes e atender a solicitações de serviço, sem imposição de limite quanto ao número de solicitações e/ou incidentes mensais.

4.1.1. Gestão

A gestão do dispositivo SD-WAN é exclusivamente de responsabilidade da Algar Telecom. Isso engloba a instalação, configuração, monitoramento e administração do referido dispositivo, os quais devem ser realizados pela equipe designada pela Algar Telecom.

Além disso, não se restringindo ao modelo de gestão exclusiva, também existe a possibilidade de considerar outros modelos de gestão. Contudo, tais modelos alternativos devem passar por uma avaliação técnica prévia. No caso de escolha de um modelo de gestão contratual diverso daquele mencionado anteriormente, será necessário celebrar um aditivo contratual para formalizar tal alteração.

O SOC da Algar Telecom terá plena autonomia para realizar atualizações de firmware e versionamento no ambiente contratado, com o objetivo principal de mitigar bugs e vulnerabilidades que possam representar riscos ao ambiente, onde compromete-se a realizar as atualizações de forma diligente e profissional, buscando minimizar qualquer impacto negativo no ambiente contratado. O SOC notificará previamente ao cliente sobre as datas e horários estimados para a realização das atualizações, a menos que, em casos de emergência, seja necessário realizar a atualização imediatamente para preservar a segurança do ambiente.

4.1.2. Monitoramento

O monitoramento é conduzido mediante o emprego de ferramentas e sistemas automatizados do Centro de Operações de Segurança (SOC) da Algar Telecom. A mesma define, por seu critério exclusivo, os parâmetros e os

desencadeadores dos eventos relacionados ao SD-WAN. Uma vez que os limites predefinidos desses parâmetros sejam ultrapassados, por meio de procedimentos automatizados, será gerado um chamado ao SOC da Algar Telecom, que dará início às investigações necessárias para a atenuação do problema.

4.1.3. Caderno de Atividades SOC

Serviços	SOC Algar
Configurações de rotas NAT/PAT	Sim
Criação de perfil para acessos VPN C2S	Sim
Criação de túneis para acessos VPN S2S	Sim
Configuração de SSO	Sim
Configuração de integração com base LDAP/AD	Sim
Configuração de interfaces e zonas	Sim
Configuração de VS e política para balanceamento de aplicações	Sob demanda
Configuração/Definição de novas políticas/regras segurança	Sim
Configuração de profile de webfilter e application control	Sim
Análise e tuning de profile de segurança em políticas/regras	Sob demanda
Criação de profiles de segurança e associação em políticas/regras	Sim
Desfragmentação e análise de políticas/regras (cleanup)	Sob demanda
Troubleshooting e investigação de falhas	Sim
Configurações avançadas com ou sem interface com o fabricante	Sim
Análise e redefinição de arquitetura de redes	Sob Demanda
Criação de relatórios personalizados	Sob Demanda

*Todas as atividades “Sob Demanda” estão sujeitas a cobranças adicionais.

4.1.4. Relatórios

Disponibilizado mensalmente ou sob demanda, podendo ser personalizado de acordo com os parâmetros abaixo.

4.1.4.1. Relatório Gerencial – Primeira semana do mês;

Consumo de banda:

- Top 10 Usuários/origens por consumo de banda e sessões;

- Top 10 Destinos por consumo de banda;
- Top 10 *Websites* por consumo de banda;
- Top 10 Aplicações por consumo de banda;
- Top 10 Categorias aplicações por consumo de banda.

Tráfego bloqueado:

- Top 10 Categorias de websites acessadas, por exemplo: rede social, streaming e P2P;
- Top 30 *Websites* visitados;
- Top 10 *Websites* bloqueados;
- Top 10 Bloqueio de acesso por usuário (os usuários mais bloqueados);
- Top 10 Categorias bloqueadas (os tipos de *websites* mais bloqueados);
- Top 20 Aplicações bloqueadas.

Vulnerabilidades identificadas:

- Listagem de *malwares*: vírus, *botnet*, *spyware* e *adware* identificados;
- Frequência de bloqueio por ataque de *botnet*;
- Listagem de terminais infectados por *botnet*;
- Listagem de aplicações de alto risco;
- Top 10 *malwares*.

4.1.4.2. Relatório Específico – pode ser solicitado sob demanda os seguintes:

- Relatório do mesmo modelo do Gerencial;
- Top 20 Categorias e Websites (Por banda)
- Top 20 Categorias e Aplicações (Por banda)
- Relatório VPN SSL de trabalhadores remotos: Tendência de uso de tráfego VPN SSL, Logins de usuário VPN, Logins autenticados, tentativas de login falhos, Top Usuários de VPN dial-up, Top Origens de Túneis SSL VPN por banda, por duração, Histórico de VPN SSL, Somatório de horas por dia;

5. Dispositivo

Os equipamentos disponíveis possuem diferentes dimensões físicas ou características como: a quantidade de interfaces e fontes de alimentação. Por exemplo, alguns são de mesa (*desktop*), de pequeno porte, e outros são próprios para bastidores (*rack*). Estes parâmetros estão relacionados ao pacote do produto.

5.1. Tempo de suporte

O equipamento a ser designado para cumprir os termos deste projeto será caracterizado pela sua operabilidade e respaldo assegurado pelo fabricante durante a totalidade do período de vigência deste contrato. No evento em que o equipamento alcance o término do suporte por parte do fabricante (conhecido como "End of Support"), o cliente será devidamente notificado, tornando-se então necessária a concepção de um novo projeto.

5.2. Rede

5.2.1. Interface Ethernet

Protocolos de rede suportados em camada 2, tais como: PPPoE, VLAN *tagging*, agregação Ethernet (LACP) e *virtual switch*.

Limite de implantação: até 10 interfaces VLANs.

5.2.2. Endereçamento IP

Parâmetros de rede suportadas em camada 3, tais como: configuração de interface via IP estático ou DHCP *client*, definição de DHCP *server* e *relay* e suporte a IPv6.

5.2.3. Roteamento

Suporte a roteamento estático e dinâmico, com os principais protocolos padrão de mercado: RIP v2, OSPF v2/3 e BGP v4/6. O BFD pode ser implementado no OSPF e BGP.

Limite de implantação: até 25 rotas estáticas e 1 (um) protocolo dinâmico.

5.3. NGFW

5.3.1. Firewall de Aplicação

Proteção do perímetro de rede com inspeção do tráfego até a camada 7 (aplicação). Esta proteção é realizada via políticas de segurança (regras de *firewall*) associadas aos seus objetos e regras de NAT.

- Política de segurança: ações associadas a um conjunto de objetos num determinado período, horário ou data. As seguintes ações podem ser aplicadas ao tráfego de rede: permitir, descartar, limitar o fluxo e/ou gerar *logs* das sessões.
- Objeto de endereço: elemento ou segmento de rede, podendo ser um endereço IP ou MAC (*host*), *subnet*, *IP range*, FQDN ou GeoIP (país);
- Objeto de serviço: uma porta ou *range* de origem e/ou destino dos protocolos de transporte TCP, UDP e SCTP ou protocolo IP ou ICMP;
- Objeto de grupo: agrupamento de um ou mais objetos de endereço ou serviço;
- Central NAT: tabela NAT responsável por controlar a tradução dos endereços IP, podendo-se definir regras para o tráfego entrante (*ingress*) e saínte (*egress*);

- *Syslog*: encaminhamento dos *logs* de sessão e autenticação do usuário no formato *Common Event Format* (CEF) para um servidor de *syslog*⁵, geralmente, utilizados para auditoria de autenticação. Suporte ao *syslog* confiável: RFC 3195 e 6587.

Limite de implantação: até 100 políticas de segurança, 200 objetos de endereço ou grupo ou serviço, 25 regras de NAT e 1 (um) servidor de *syslog*.

5.3.2. Gerenciamento de Usuário

O controle de acesso pode ser realizado por usuários locais ou por autenticação remota pelos protocolos: LDAP, LDAPS e RADIUS. Sendo possível complementar a autenticação via certificado digital. No caso de autenticação remota, o cliente deverá fornecer o domínio, endereço IP, usuário e certificado, quando necessário, para integração com a sua solução de gerenciamento de usuário.

Suporte a *Single Sign-On* (SSO) pela integração com um servidor de *Active Directory* (AD), por exemplo. É necessário a instalação do agente de autenticação FSSO.

No caso da utilização de usuários locais, qualquer alteração destes demandará a abertura de requisição de serviço no SOC da Algar Telecom.

Para uma maior segurança, disponibilizamos a autenticação multifator⁶ que permite a geração de *token* via *software* para aplicativo iOS ou Android.

Limite de implantação: até 25 usuários locais; 2 (dois) servidores de autenticação, 10 grupos de usuários e 1 (um) certificado digital X.509.

5.3.3. VPN SSL (*client-to-site*)

Tecnologia para conexão do usuário via VPN utilizando um agente instalado no terminal remoto. Fornece uma comunicação segura através da internet com criptografia, utilizando o protocolo TLS/SSL (*Transport Layer Security*) ou IPsec, entregando acesso de alto desempenho e garantindo a privacidade e integridade dos dados.

Modo de operação:

- *Full tunnel*: roteamento integral do tráfego de rede para o ponto concentrador, possibilitando o controle de navegação à internet dos usuários remotos.
- *Split tunnel*: permite a navegação à internet localmente, ou seja, este tráfego não é roteado até a empresa. Com isso, melhorando a experiência de navegação e evitando uma sobrecarga na rede de acesso corporativa. Já o tráfego intranet é

⁵ Servidor de *syslog* administrado pelo cliente.

⁶ Licenciado à parte.

tunelado até o concentrador, instalado na infraestrutura corporativa, e roteado para a rede interna.

5.3.4. VPN individual (site-to-site)

Túnel VPN (*site-to-site/gateway-to-gateway*) via protocolo IPsec, com 5 (cinco) túneis gratuitos por rede virtual. VPN individuais adicionais são cobrados à parte.

Obs.: qualquer túnel VPN que não componha a rede virtual SD-WAN é uma VPN individual.

5.4. UTM

5.4.1. Antivírus de perímetro

Inspeção do tráfego entrante na rede, utilizando base de dados do fabricante, para identificação ou bloqueio de possíveis *malwares*, suportada nos seguintes protocolos: HTTP, FTP, IMAP, POP3, SMTP, NNTP, MAPI e CIFS.

Limite de implantação: até 2 perfis.

5.4.2. Sistema de prevenção de intrusão (IPS/IDS)

Examina os fluxos de tráfego de rede para detectar e prevenir exploração de vulnerabilidade. Essas ameaças, geralmente, apresentam-se na forma de entradas maliciosas em um aplicativo ou serviço alvo no qual os invasores usam para interromper e obter o controle sobre uma aplicação ou terminal.

Por exemplo, como parte do tráfego malicioso, a comunicação entre a *botnet* e o Comando e Controle (C&C) é identificada e bloqueada.

Limite de implantação: até 10 perfis.

5.4.3. Controle de Conteúdo

Responsável pela inspeção dos protocolos *web* (HTTP e HTTPS), permitindo o controle, monitoramento e bloqueio de aplicações e *websites* indesejados ou maliciosos.

- *App control*: realiza o controle de aplicações *web* baseado em categorias e/ou a partir de *black/white list* gerada de acordo com perfis ou grupos de usuários previamente cadastrados.

- *Web filter*: permite o controle de acesso ao ambiente *web* via categorias de websites⁷ e/ou a partir de *black/white list* de URL gerada de acordo com os perfis ou grupos de usuários previamente cadastrados.

Por ser a forma mais confiável, o controle deste tráfego é baseado em *proxy*, suportado em dois modos de operação distintos:

- *Proxy transparente*: nesta implementação o navegador *web* desconhece que há uma comunicação com um *proxy*. Assim, as requisições dos usuários são atendidas sem nenhuma configuração adicional no navegador cliente. Esta é a solução recomendada na maioria dos cenários.
- *Proxy explícito*: nesta forma de implementação, é necessário que o navegador cliente seja configurado para encaminhar as requisições para o endereço IP do *proxy*.

A inspeção do protocolo *web* seguro (HTTPS), também denominada *SSL inspection*, é necessária para permitir a identificação e classificação correta deste tráfego. O modo de inspeção proposto faz a leitura do cabeçalho HTTPS e validação do certificado digital (*certificate inspection*). Não há decifração do conteúdo (*payload*) do pacote, ou seja, os dados encriptados não são modificados ou lidos.

O dimensionamento do equipamento, detalhado no tópico 2.2, é válido apenas para o modo de inspeção especificado acima.

Limite de implantação: até 10 perfis para *app control* e 10 perfis para *web filter*.

Ferramenta de detecção e bloqueio de ataques conhecidos à aplicações web. Os ataques são detectados após análise de tráfego e comparação com as assinaturas de ataques em uma base interna, além de contar com parametros de restrição, permitindo o monitoramento ou bloqueio do acesso conforme a ação definida no perfil de proteção.

Para que seja realizada a inspeção de pacotes https é necessário que os arquivos do certificado (arquivos .crt e .key) da página protegida sejam disponibilizados à nossa equipe para importação no fortigate e que todo o tráfego entrante seja submetido ao metodo de inspeção do tipo man-in-the-middle.

Limite de implantação: até 2 perfis.

1.1.1. Data Loss Prevention (DLP)

Prevenção de Vazamento de Dados (DLP) A função do DLP é inspecionar e controlar todo o tráfego que atravessa as políticas de segurança, com o objetivo de evitar que dados confidenciais saiam ou entrem na rede. Os filtros do sensor DLP são capazes de examinar o tráfego com base em vários critérios, tais como:

⁷ Base de dados com mais de 250 milhões de URLs classificadas dentro de 78 categorias e 70 línguas.

- Reconhecimento de arquivos por meio de assinaturas digitais.
- Reconhecimento de arquivos com base em marcas d'água.
- Identificação do tipo de arquivo.
- Reconhecimento do nome do arquivo.
- Filtragem de arquivos que excedem um tamanho definido.
- Identificação de informações que correspondem a expressões regulares específicas.
- Identificação de números de cartões de crédito.

Para realizar a inspeção de pacotes em protocolos seguros, como o HTTPS, é necessário utilizar o modelo de inspeção de pacotes chamado "Deep Inspection". Esse modelo requer a instalação de um certificado digital autoassinado em todos os hosts da rede, o que possibilitará a descriptografia de todo o tráfego para análise pelo firewall. Esse modo de inspeção, pode aumentar o consumo de recursos do equipamento, portanto será necessária verificar a viabilidade técnica em cada projeto.

A equipe de ativação e operações SOC não são responsáveis pela instalação de certificados nos dispositivos da rede do cliente nem pelo desenvolvimento de expressões regulares para uso nos filtros DLP.

Limite de implantação: até 1 perfil.

6. Premissas

O cliente é responsável por fornecer as informações e atender os requisitos técnicos necessárias para que a solução seja implantada e configurada em seu ambiente interno.

6.1. Infraestrutura

O cliente deve disponibilizar um local adequado para a instalação do equipamento, contendo: suporte ou bastidor, energia elétrica estabilizada, tomadas padrão ABNT NBR 14136 e refrigeração.

6.2. Conexão Física e Lógica

O dispositivo SD-WAN é compatível com o padrão Ethernet (IEEE 802.3) e VLAN (IEEE 802.1q). Ele deve ser conectado ao equipamento de rede (roteador, *firewall* ou *switch*), o qual deve possuir pelo menos 1 (uma) interface Ethernet 1000Base-T.

Para a efetiva entrega dos serviços e gerenciamento é necessário que o concentrador tenha disponível 1 (um) endereço IP público fixo configurado em sua interface ou 1 (um) endereço IP privado associado a 1 (um) IP público fixo com as devidas regras de redirecionamento de portas (NAT) da tabela abaixo.

O dispositivo da filial (*spoke*) requer, no mínimo, uma interface com acesso à internet com as devidas regras da tabela abaixo, mas não é necessário tenha 1 (um) endereço IP fixo.

1.2. Tabela de regras de *firewall* e/ou redirecionamento NAT

Descrição	Protocolo	Porta	Direção do tráfego
VPN SSL	TCP	443	Entrada
SSH Management	TCP	22	Entrada
HTTPS Management	TCP	15443	Entrada
FortiManager	TCP	541	Saída
FortiAnalyzer	TCP, UDP	514	Saída
FortiGuard	TCP	80, 443, 8890	Saída
FortiToken Cloud	TCP	8686	Saída
IPsec	UDP	500, 4500	Saída
DNS	TCP, UDP	53	Saída
NTP	UDP	123	Saída
Ping	ICMP	-	Saída

Na rede virtual e na VPN individual, por utilizarem o protocolo IPsec, o MTU máximo suportado na LAN, sem fragmentação, é de 1410 bytes. Com fragmentação, o tamanho máximo da MTU é de 1472 bytes.

7. Matriz de Responsabilidade e Prazo de Instalação

Os prazos de instalação estão disponíveis na tabela abaixo. Para o cumprimento do prazo, todas as premissas devem ser atendidas pelo cliente antes do início da implantação. Após o recebimento do equipamento, o cliente terá uma margem de 10 dias úteis adicionais para entregar os itens de sua responsabilidade da tabela abaixo, caso contrário, será contabilizado o início do faturamento do projeto:

7.1. Tabela de responsabilidade e prazos

Instalação	Algar Telecom	SOC	Cliente	Prazo
Levantamento das informações do ambiente do cliente como: topologia de rede, VLANs, endereçamentos IP e políticas de segurança.			X	5 dias úteis

Disponibilização da infraestrutura adequada para instalação do equipamento físico.			X	5 dias úteis
Implementação do escopo técnico do projeto: nova topologia, definições lógicas e entrega dos equipamentos <i>in loco</i> .	X			20 dias úteis
Agendamento da instalação.	X			1 dia útil
Instalação física e lógica, teste, validação e entrega do projeto, por endereço de instalação.	X			5 dias úteis

8. Acordo de nível de serviço (SLA)

8.1. Incidente

Incidente é uma interrupção não planejada de um serviço ou a redução de sua qualidade.

Prazo para início da tratativa: 4 horas

8.2. Programação de Serviço

Programações de serviço englobam modificações ou solicitações do cliente como alteração no roteamento, adição de regras de *firewall*, modificação no perfil de navegação dos usuários, etc.

Prazo para início da tratativa: 24 horas úteis

8.3. Field Service

Serviços de campo englobam instalação e suporte técnico aos comodatos do cliente em caso de indisponibilidade por dano, mau funcionamento e incidentes próprios de fábrica.

Prazo para envio do técnico: 48 horas úteis

9. RMA (Return Merchandise Authorization)

9.1. Descrição dos serviços

9.1.1. Pelo processo de RMA, a Algar Telecom providenciará a substituição de equipamentos com mau funcionamento ou quaisquer defeitos de fábrica no local de instalação do Cliente.

9.1.2. Os serviços incluirão uma visita técnica para a realização de testes no equipamento e diagnóstico no local de instalação, mediante agendamento prévio do Cliente.

9.1.3. Não haverá cobranças adicionais após a aprovação do RMA pelo fabricante.

9.2. Prazo de entrega

9.2.1. O prazo de entrega para equipamentos estocáveis e instalados em regiões metropolitanas será de 5 (cinco) dias úteis após a visita técnica.

9.2.2. Para equipamentos sob demanda e/ou alocados fora das regiões metropolitanas, o prazo de entrega poderá variar em até 45 (quarenta e cinco) dias, considerando o envio do equipamento pelo fabricante.

9.3. Serviços Adicionais

9.3.1. O cliente poderá optar pela contratação do serviço em Alta Disponibilidade ou pela inclusão de um equipamento SPARE para localidades críticas.

9.3.2. É possível contratar serviços de RMA personalizados com prazo de entrega em até 24 (vinte e quatro) horas. A disponibilidade desses serviços deverá ser consultada com um consultor da Algar Telecom.

9.3.3. Tais possibilidades deverão ser informadas no momento da contratação e estarão sujeitas a avaliação técnica pela Algar Telecom.

10. Considerações Gerais

Validade da proposta: a presente proposta será válida pelo prazo de 10 (dez) dias, contados a partir de sua emissão.

Viabilidade técnica: o fornecimento do(s) serviço(s) está condicionado à viabilidade técnica.

Na eventualidade de o(s) serviço(s) ser(em) considerado(s) pela Algar Telecom inviável(is) por quaisquer das razões indicadas neste documento, a presente Proposta será tida como cancelada, sem a incidência de quaisquer penalidades para as Partes.

Análise financeira: o fornecimento do(s) serviço(s) está condicionado à análise de crédito e demais análises de viabilidade financeira e econômica.

Análise documental: o cliente deverá apresentar toda a documentação exigida a fim de possibilitar as análises necessárias pela Algar Telecom. Os valores apresentados nesta proposta poderão ser reajustados anualmente, a partir da data de assinatura do Contrato,

^{DS}
JDSDL

^{DS}
KMDL

^{DS}
LGPLP

^{DS}
ST

^{DS}
RBDK

^{DS}
UM

de acordo com a variação positiva do IGP-M/FGV ou por outro índice que venha a substituí-lo.

11. Período de Permanência Contratual

As partes acordaram celebrar a presente Proposta Comercial que, juntamente com o Contrato de Prestação de Serviços e Condições Específicas do serviço, disponíveis no *site* www.algartelecom.com.br regerá a presente contratação até que o Termo de Adesão/Contrato de Prestação de Serviços seja assinado entre as Partes após findado o período de testes.

Com a aceitação da presente Proposta, bem como das condições gerais para fornecimento do serviço(s) e/ou da solução contratada(s), a Algar Telecom dará início a processo de avaliação de crédito bem como às necessárias verificações acerca da viabilidade técnica e econômica.

Somente serão considerados contratados os serviços após a aprovação das duas partes a partir do último dia da prova de conceito, conforme estabelecido no tópico anterior sobre considerações gerais.

Inobstante outras disposições, a Algar Telecom poderá, a qualquer momento, exigir garantias para celebração e execução do contrato de prestação de serviço.

As sugestões ou solicitações de alterações acerca dos serviços ativados, devem ser encaminhadas ao responsável da Algar Telecom pela negociação num prazo máximo de 5 (cinco) dias, a partir da conclusão do período de testes. Neste caso, a Algar Telecom fará a análise do pleito e, se necessário, tomará as devidas providências a fim de corrigir possíveis distorções.

Em contrapartida aos benefícios compreendidos nessa proposta, o Cliente se compromete a mantê-la, sem solicitações de alterações por, no mínimo, 12 (doze) meses contados da adesão.

Em caso de rescisão contratual por qualquer razão ou alteração da solução contratada que resulte em desvinculação a essa proposta nas condições iniciais contratadas durante os 12 (doze) meses aqui citados, a Algar Telecom poderá cobrar do cliente o valor proporcional aos meses faltantes, a título de desvinculação ou alteração das condições da proposta, sem prejuízo do direito de cobrar outras multas contratualmente avençadas.

12. Confidencialidade

Todas as informações obtidas por meio dessa negociação são confidenciais e as partes se obrigam a manter o mais absoluto sigilo com relação a toda e qualquer informação, dados, sistemas, dentre outros, que venha a ter acesso, a partir do recebimento desta proposta comercial.

13. Dados do Cliente

Razão Social: IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICORDIA DE SOROCABA	
CNPJ: 71485056000121	I.E.:
Contato Comercial: LESSANDRO MELO	Cargo: GERENTE TI
Telefone: (15) 99764-6181	E-mail: lessandro.melo@santacasasorocaba.com.br
Quantidade de sites: 1	Objetivo principal do serviço: (X) Comunicação entre unidades de negócio () Alta disponibilidade
Necessidade de Priorização de Aplicações: __ Sim __ Não Quais (em caso de Sim): _____ _____	
Endereço completo dos <i>sites</i> (logradouro, CEP, estado): 1. RUA : MIGUEL JOSE GIMENEZ, 75 JD. CAROLINA CEP : 18103-750 SOROCABA-SP 2. _____ 3. _____ Tipo de acesso em cada endereço: banda larga, internet dedicada, MPLS ou 3G/4G.	

Dados complementares

Prazo Contratual: 36 meses
Valor Total Mensal: R\$1.000,00

DS
JDSDL

DS
KMDL

DS
LGPLP

DS
ST

DS
RBDK

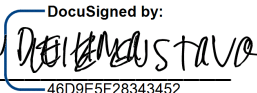
DS
UM

_____, ____ de _____ de 20____.

Assinatura cliente:  

Nome:

Cargo:

Assinatura Algar Telecom:  

Nome:

Cargo: