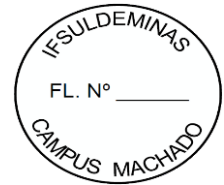




**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS
CAMPUS MACHADO**



**Anexo I – A – Pregão Tradicional nº 20/2019
Acordo de Nível de Serviço**

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. Os serviços oferecidos pela CONTRATADA deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, em todos os dias do ano sem a necessidade de conexão/desconexão. Não deve possuir nenhum tipo de restrição de uso, operando 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem limite de quantidade de dados trafegados, nem restrição de tipo de dados trafegados, porta lógica ou serviço, devendo ser considerada a banda disponível em cada link. Os serviços estarão cobertos por um Acordo de Nível de Serviço (ANS), com previsão para descontos na fatura do mês na ocorrência de descumprimento dos níveis estabelecidos a seguir.

2. INSTALAÇÃO / ALTERAÇÃO DE VELOCIDADE DE CANAIS DE COMUNICAÇÃO

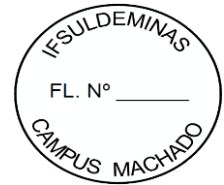
2.1. Após a implantação inicial da conexão de acesso à Internet, todas as solicitações de instalação, retirada ou alteração de características do sistema, dar-se-ão por solicitação formal do CONTRATANTE, e deverão ser executadas em um prazo máximo de 10 (dez) dias corridos;

3. CRIAÇÃO / ALTERAÇÃO DE CONFIGURAÇÕES DE ROTEAMENTO E QoS

3.1. Todas as alterações/inclusões/exclusões de roteamento e QoS deverão ser realizadas em prazo máximo de 4 (quatro) horas após abertura de chamado;

4. DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

4.1. Disponibilidade mínima mensal do serviço de 98,0%. Esta disponibilidade indicará o percentual de tempo em que os serviços permaneceram em



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS
CAMPUS MACHADO**

condições normais de funcionamento durante o período de um mês de operação;

4.2. A disponibilidade corresponde ao percentual de tempo, durante um período 1 (um) mês de operação, em que o serviço esteve em condições normais de funcionamento. Mensalmente, deverá ser calculado o percentual de disponibilidade para cada um dos links (itens 1, 2 e 3 do termo de referência), com base na seguinte fórmula:

$D\% = [(To - Ti)/To] * 100$, onde:

D%= Percentual de disponibilidade

To - período de operação em minutos (um mês)

Ti= Somatório dos minutos de interrupção observados para o serviço durante o período de faturamento (um mês)

4.3. Sempre que forem apurados percentuais de disponibilidade de link que estejam abaixo dos limites mínimos estabelecidos, os somatórios dos tempos de inoperância, dentro do período de faturamento, serão descontados dos custos mensais dos serviços, tomando-se como base a seguinte fórmula:

$Dc = (Cm * Ti) / To$, onde:

Dc: Valor do desconto

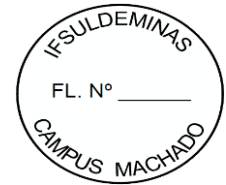
Cm: Custo mensal do serviço

To: período de operação em minutos (um mês)

Ti: Somatório dos minutos de interrupção observados para o serviço durante o período de faturamento (um mês).

4.3.1. O Cm (Custo mensal do serviço) inclui todos os componentes integrantes de cada conexão (ex.: roteador, modem, antena, link de dados, etc.);

4.3.2. Neste caso, o Dc (Valor do desconto) será calculado sobre o custo mensal do respectivo link que apresentou indisponibilidade (ex.: Caso haja indisponibilidade no link de comunicação com a Unidade do Centro de Excelência do Café, o Dc será calculado sobre o custo mensal desse link);



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS
CAMPUS MACHADO**

4.4. Ficam também estabelecidos limites de tolerância para os percentuais de disponibilidade calculados, que ao serem excedidos, determinarão glosas específicas nos custos dos serviços, conforme demonstrado a seguir:

4.2.1. Percentuais de disponibilidade inferiores a 90%, ensejarão a glosa de 50% do custo mensal do circuito;

4.2.2. Percentuais de disponibilidade inferiores a 80%, ensejarão a glosa de 100% do custo mensal do circuito;

4.5. A CONTRATADA deverá manter e disponibilizar à CONTRATANTE sistema de monitoramento da disponibilidade dos links. O sistema deverá testar a conectividade dos links à internet utilizando protocolo de rede que ateste a conectividade/disponibilidade da conexão. Caso seja constatado, através dos relatórios mensais, que a disponibilidade contratada não foi alcançada, o gestor do contrato enviará o relatório de disponibilidade juntamente com a fatura para que o setor competente do IFSULDEMINAS Campus Machado efetue os cálculos dos descontos e efetue o pagamento com a glosa correspondente;

5. TAXA DE ERRO

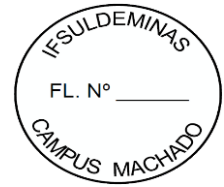
5.1. A CONTRATADA deverá realizar aferições do total de pacotes trafegados e do total de pacotes com erro. Para tal, a CONTRATADA deverá coletar informações de pacotes trafegados e pacotes com erro em intervalos de, no máximo, 5 minutos e calcular a taxa de erros em cada dia dentro do período de faturamento (1 (um mês));

5.2. A taxa de erro máxima admitida para os canais de comunicação é de 10^{-2} pacotes e esta é considerada como condição normal de funcionamento;

5.3. Mensalmente, ao encaminhar as notas fiscais da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá tornar disponível para acesso pelo IFSULDEMINAS Campus Machado, às 288 medições de pacotes trafegados e pacotes com erro, bem como o cálculo das taxas de erros verificadas em cada um dos dias do período de faturamento (um mês);

5.4. Para cada canal de comunicação deverá ser calculado o valor a ser descontado do faturamento, com base na seguinte fórmula:

$Dc = [(Cm * Td) / 30]$, onde:



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS
CAMPUS MACHADO**

Dc: Valor do desconto

Cm: Custo mensal do canal de comunicação

Td: Somatório de dias, dentro do período de faturamento, em que a taxa de erros calculada esteve acima da taxa de erros máxima admitida;

5.4.1. O Cm (Custo mensal do serviço) inclui todos os componentes integrantes de cada conexão (ex.:roteador, modem, antena, link de dados, etc.);

5.4.2. Neste caso, o Dc (Valor do desconto) será realizado sobre o custo mensal do respectivo link que apresentou alta taxa de erro (ex.: Caso haja indisponibilidade no link de comunicação com a Unidade do Centro de Excelência do Café, o Dc será calculado sobre o custo mensal desse link);

5.5. Ficam estabelecidos limites de tolerância para a quantidade de dias, que venham a apresentar taxas de erros superiores ao valor máximo admitido, conforme demonstrado a seguir:

5.5.1. Quando Td for maior que 4 (quatro) será efetuada a glosa de 50% do custo mensal do canal de comunicação.

5.5.2. Quando Td for maior que 8 (oito) será efetuada a glosa de 100% do custo mensal do canal de comunicação.

Cristiane Santos Freire Barbosa
Requisitante