



SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA

1. QUADRO DE SLA

SLA	Métrica	Valores de Limites	Medidas Administrativas
SLA 01	Disponibilidade do circuito Obs.: O circuito será considerado indisponível quando: a) A partir do início de uma interrupção, identificada pela CONTRATADA ou pelo CONTRATANTE por meio de ferramentas de monitoramento, até o restabelecimento do serviço às condições normais de operação; b) Quando o tempo de retardo da rede for superior a 4 ms para os lotes de fibra apagada e superior a 70 ms para os demais lotes; c) Quando a taxa de perda de pacotes for superior a 1% d) Quanto a taxa de variação de latência (jitter) for superior a 2 ms para os lotes de fibra apagada e 20 ms para os demais lotes; ou e) Quando a banda ofertada estiver	Disponibilidade mínima aceitável 99,44%	Glosa: Desconto relativo ao tempo de inconformidade do link no mês, aplicado ao valor mensal do link conforme Quadro de Disponibilidade. *ILM: Medida administrativa relativa ao tempo de inconformidade do link no mês, aplicado ao valor mensal do link, quando a disponibilidade apurada for menor que 98,88%



SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA

	abaixo do contratado.		
--	-----------------------	--	--

2. QUADRO DE DISPONIBILIDADE

Índice de disponibilidade	Percentual de Glosa (%) sobre o valor mensal	Percentual de ILM (%) sobre o valor mensal do circuito
>= 99,30% e < 99,44%	10	0
>= 99,16% e < 99,30%	15	0
>= 99,02% e < 99,16%	20	0
>= 98,88% e < 99,02%	25	0
>= 75,00% e < 98,88%	30	0,02% (dois centésimos por cento), calculada sobre o valor mensal do circuito, por minuto de indisponibilidade
>= 50,00% e < 75,00%	50	
>= 25,00% e < 50,00%	75	
< 25,00%	100	

ILM- Inconformidade do link no mês – Penalidade aplicada em razão da alta indisponibilidade.