

## ANEXO V – INSTRUMENTO DE MENSURAÇÃO DOS RESULTADOS - IMR

1) Os serviços deste Termo de Referência deverão ser executados obedecendo o seguinte Acordo de Nível de Serviço:

#	Descrição	SLA	
		Execução	Limite Aceitável
1	Disponibilidade mensal dos serviços	24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana	$\geq 99,7\%$
2	Reparo e manutenção dos serviços e equipamentos instalados	Tempo de Solução (Conta-se a partir da abertura do chamado técnico)	$\leq 4h$
3	Perda de pacotes	A perda de pacotes não poderá exceder o valor limite por mais de 5 minutos.	$\leq 2\%$
4	Latência para o grupo 1	Tempo gasto entre a transmissão do primeiro bit de um pacote até a recepção do último bit do mesmo pacote.	$\leq 50\text{ ms}$
5	Latência para o grupo 2	Tempo gasto entre a transmissão do primeiro bit de um pacote até a recepção do último bit do mesmo pacote.	$\leq 50\text{ ms}$
6	Recurso do equipamento	Taxa de uso de cada recurso do equipamento	$\leq 70\%$
7	Banda disponível	-	$\geq 100\%$

2) Os critérios para desconto por descumprimento dos níveis de serviço:

- a. Será considerado indisponibilidade toda e qualquer baixa de qualidade na prestação de serviço de acordo com os limites descritos no item anterior;

3) A contratada será descontada dos valores a receber em caso de descumprimento do nível mínimo de serviço, conforme critérios a seguir:

<b>Critério</b>	<b>Nível de serviço efetivo (disponibilidade mensal aferida)</b>	<b>Desconto a ser aplicado sobre a mensalidade *</b>
<b>Disponibilidade mensal do canal de comunicação.</b>	De 99,5% a 99,7%	5,00%
	De 99,2% a 99,49%	10,00%
	De 98,9% a 99,19%	15,00%
	De 98,6% a 98,89%	20,00%
	De 98,3% a 98,59%	25,00%
	De 98,0% a 98,29%	30,00%
	De 97,7% a 97,99%	35,00%
	De 97,4% a 97,69%	40,00%
	De 97,1% a 97,39%	45,00%
	De 85,0% a 97,09%	50,00%
	Inferior a 85,0 %	100,00 %
<b>Reparo e Manutenção dos circuitos instalados</b>	De 4h a 6h	5,00%
	De 6h a 8h	10,00%
	De 8h a 10h	15,00%
	Acima de 10h	20,00%

\* A aplicação de descontos pelo eventual descumprimento do nível mínimo de serviço deverá ser acumulativo e não prejudicará a aplicação de sanções administrativas cabíveis.