



JUSTIÇA FEDERAL NA PARAÍBA

NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (PB-NTI)

ANEXO Nº 3588775

ACORDO DO NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

1. O serviço da conexão de acesso à Internet deverá estar disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana, durante toda vigência do contrato, e estará coberto por um Acordo do Nível de Serviço (ANS) aqui descrito, com previsão para descontos na fatura do mês na ocorrência de descumprimento dos níveis estabelecidos a seguir:

1.2. Disponibilidade dos serviços

a) A disponibilidade mínima mensal do serviço deve ser de 99,7%. Esta disponibilidade indicará o percentual de tempo em que os serviços permanecerem em condições normais de funcionamento durante o período de um mês de operação;

b) A disponibilidade corresponde ao percentual de tempo, durante um período de 30 dias de operação, em que um serviço esteve em condições normais de funcionamento. Mensalmente, deverá ser calculado o percentual de disponibilidade para cada um dos serviços (links) descritos a seguir, com base na seguinte fórmula:

- $D = [(43200 - Ti) / 43200] * 100$, onde:
- D= Percentual de disponibilidade
- Ti= Somatório dos minutos de interrupção observados para o serviço durante o período de faturamento (30 dias)

c) 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:

- $Dc = (Cm * Ti) / 43200$ Onde:
- Dc= Valor do desconto
- Cm= Custo mensal do serviço
- Ti= Somatório dos minutos de interrupção observados para o serviço durante o período de faturamento (30) dias.

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

1.3. 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:

- a) Percentuais de disponibilidade inferiores a 90% ensejarão a glosa de 25% do custo mensal do circuito;
- b) Percentuais de disponibilidade inferiores a 80% ensejarão a glosa de 50% do custo mensal do circuito;

1.4. A JFPB manterá sistema que irá monitorar a disponibilidade dos links. O sistema testará a conectividade entre o ed. Sede e o DCT utilizando protocolo de rede que teste 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 da JFPB efetue os cálculos dos descontos e efetue o pagamento com a glosa correspondente;

1.5. Taxa de erro

a) A Contratante poderá realizar aferições do total de pacotes trafegados e do total de pacotes com erro. Para tal, 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 (30 dias);

b) A taxa de erro máxima admitida para os canais de comunicação é de 10^{-2} pacotes e esta é considerada como condições normais de funcionamento;

c) 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: 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.

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

e) 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:

f.1) Quando Td for maior que 4 (quatro) será efetuada a glosa de 15% do custo mensal do canal de comunicação.

f.2) Quando Td for maior que 8 (oito) será efetuada a glosa de 30% do custo mensal do canal de comunicação.

f) Os descontos descritos acima somente serão considerados para as correlações, que dentro do período de observação (09h00 às 19h00), apresentarem taxas de utilização de banda inferiores a 70%.

1.6. Retardo de rede

a) Entende-se como retardo da rede o tempo gasto entre a transmissão do primeiro bit de um pacote até a recepção do último bit do mesmo pacote, em apenas um dos sentidos da transmissão de dados;

b) A apuração do retardo na rede do CONTRATANTE será efetuada com o envio de pacotes ICMP de tamanho fixo de 32 octetos de dados, entre o ed. Sede e o DCT e retornando à origem onde será realizada a medição do tempo de resposta destes pacotes. Como o tempo de resposta corresponde ao tempo de ida e volta do pacote, o tempo de retardo será considerado como o tempo de resposta dividido por dois.

- **Retardo = Tempo_de_Resposta / 2**
- **Onde:**
- **Retardo = medida do retardo**

- **Tempo_de_Resposta = tempo de resposta de um pacote ICMP.**

c) Cada medida deverá ser realizada através do envio de uma série de 4 pacotes ICMP por vez. O valor instantâneo do retardo referente a uma medida será igual à média aritmética dos quatro valores dos tempos de resposta referentes à série de pacotes ICMP enviados, dividida por dois, pois será considerado o retardo apenas em um dos sentidos da comunicação.

- **Valor_da_medida=(.....) / 4**
- **Onde:**
- **Valor_da_medida = valor instantâneo de uma medida de 4 pacotes**
- **Retardo = retardo de cada pacote**

d) Os intervalos de observação deverão ser de 10 minutos no horário entre 07h e 12h00 e entre 14h00 e 19h00. Todos os resultados obtidos através das medições deverão ser disponibilizados e considerados no indicador diário de Retardo. Os valores das médias diárias das medidas deverão ser inferiores ao valor estabelecido para o Retardo máximo permitido (limiar de qualidade);

e) A periodicidade da aferição deve ser diária;

f) Retardo máximo permitido: 20 ms;

g) As medições devem ser realizadas pela CONTRATANTE, permitindo consulta pela CONTRATADA para aferição dos valores deste indicador;

h) Ficam estabelecidos limites de tolerância para a quantidade de dias (Td), que venham a apresentar taxas de retardos superiores ao valor máximo admitido, conforme demonstrado a seguir:

h.1) Quando Td for maior que 4 (quatro) será efetuada a glosa de 15% do custo mensal do canal de comunicação.

h.2) Quando Td for maior que 8 (oito) será efetuada a glosa de 30% do custo mensal do canal de comunicação.

k) Os descontos descritos acima somente serão considerados para as correlações, que dentro do período de observação (09h00 às 19h00), apresentarem taxas de utilização de banda inferiores a 70%.

1.7. Suporte

a) Os chamados de suporte devem ser feitos através site, ligação 0800, ligação local ou whatsapp, fornecendo neste momento o número, data e hora de abertura do chamado. Este será considerado o início para contagem dos prazos estabelecidos. A estrutura de atendimento, a problemas relacionados com o fornecimento do serviço contratado, deve ser disponível 24 horas, todos os dias da semana independente de feriados, dias santos ou finais de semana;

b) O tempo de resposta para abertura de chamado deve ser de no máximo 30 minutos, ou seja, a partir do primeiro contato deve ser fornecido um número de chamado nesse prazo;

b.1) O não atendimento do tempo implicará em glosa de R\$ 100,00 (cem reais) por evento, mais 1% do valor mensal do(s) link(s) envolvidos, observado o máximo de 20% (vinte por cento) do valor mensal global do contrato.

c) O tempo de solução ou tempo para reparo, que compreende o tempo entre a abertura do chamado técnico até a sua efetiva solução, será no máximo de 24 horas em caso de problema em apenas uma das rotas e 06 horas em caso de problema nas duas rotas;

b.2) O não atendimento do tempo implicará em glosa de R\$ 100,00 (cem reais) por evento, mais 1% do valor mensal do(s) link(s) envolvidos por hora (corrida) de

inadimplência, observado o máximo de 20% (vinte por cento) do valor mensal global do contrato. O atraso superior a 72 horas corridas autorizará a Administração contratante a promover a rescisão do contrato.

d) Deverá ser feita comunicação prévia, com intervalo de no mínimo sete dias, das paradas programadas para manutenção preventiva e adaptações na rede da licitante, sendo o limite anual para as paralisações de 24 (vinte e quatro) horas;

e) O fornecedor do serviço deverá prestar diretamente os serviços de manutenção dos equipamentos que por ventura sejam fornecidos, e suporte técnico, durante o período de vigência do contrato;

f) Os atendimentos de hardware, que por ventura sejam fornecidos, deverão ser efetuados no local onde os equipamentos foram entregues;

g) A garantia técnica deverá abranger a manutenção corretiva com a cobertura de todo e qualquer defeito de hardware apresentado, inclusive substituição de peças, partes, componentes de acessórios, sem representar qualquer ônus para a contratante.

Equipe de Planejamento da Contratação (3579749)		
Hugo Andrade Correia Lima Filho	Daniel Nunes Lira Barbosa	Alexandre Araújo Valença
Integrante Demandante	Integrante Técnico (FÉRIAS)	Integrante Administrativo



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE ARAÚJO VALENÇA, TÉCNICO JUDICIÁRIO/ ADMINISTRATIVA**, em 10/07/2023, às 16:21, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **RUI NOBREGA DA SILVA LEAL, ASSISTENTE TÉCNICO III**, em 10/07/2023, às 16:24, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **HUGO ANDRADE CORREIA LIMA FILHO, DIRETOR(A) DE NÚCLEO**, em 10/07/2023, às 16:26, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **3588775** e o código CRC **5399F64D**.