ANEXO 1 – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (ANS)

1. Objetivo do ANS

1.1 O presente **Acordo de Níveis de Serviço (ANS)** tem por objetivo estabelecer parâmetros objetivos, mensuráveis e verificáveis de desempenho, qualidade e disponibilidade do **serviço continuado de conectividade via satélite**, assegurando a continuidade do serviço público, a previsibilidade operacional e a adequada gestão contratual, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

1.2 O escopo do presente ANS abrange, especificamente, a prestação continuada do serviço de conectividade via satélite e a substituição de equipamentos defeituosos fornecidos em regime de comodato. Os prazos e condições de execução dos serviços de instalação e habilitação inicial e de remanejamento observam disciplina própria consignada nos itens 7.14.2 e 7.14.3 do ETP, respectivamente, aos quais se remete integralmente.

2. Conceitos e Definições

2.1 Para fins deste ANS, considera-se:

2.1.1 **Disponibilidade do serviço**: percentual de tempo em que o serviço de conectividade via satélite permaneceu operacional e apto ao uso, desconsideradas as hipóteses expressamente previstas como indisponibilidade justificada.

2.1.2 **Indisponibilidade**: interrupção total do serviço de conectividade via satélite, imputável à CONTRATADA.

2.1.3 **Equipamento defeituoso**: qualquer componente fornecido em comodato que apresente falha de funcionamento que impeça ou degrade de forma significativa a prestação do serviço.

2.1.4 **Chamado técnico**: registro formal de ocorrência realizado pela CONTRATANTE por meio dos canais oficiais disponibilizados pela CONTRATADA.

3. Escopo dos Níveis de Serviço

3.1 Os níveis de serviço abrangem, no mínimo:

3.1.1 disponibilidade do serviço de conectividade via satélite;

3.1.2 prazos de atendimento e solução de incidentes;

3.1.3 prazos de substituição de equipamentos defeituosos;

3.1.4 mecanismos de medição, apuração e verificação;

3.1.5 sanções e glosas em caso de descumprimento.

4. Nível de Serviço – Disponibilidade da Internet

4.1 Meta de disponibilidade

4.1.1 A CONTRATADA deverá assegurar **disponibilidade mínima mensal de 99% (noventa e nove por cento)** do serviço de conectividade via satélite, por unidade de serviço contratada.

4.2 Forma de cálculo

4.2.1 A disponibilidade mensal será apurada conforme a seguinte fórmula:

$$\textbf{Disponibilidade (\%)} = \left(\frac{\textit{Tempo Total do Período} - \textit{Tempo de Indisponibilidade}}{\textit{Tempo Total do Período}}\right) \times 100$$

4.2.2 Onde:

4.2.2.1 **Tempo Total do Período** corresponde ao número total de horas do mês de referência;

4.2.2.2 **Tempo de Indisponibilidade** corresponde à soma das horas de indisponibilidade imputáveis à CONTRATADA.

4.3 Hipóteses excluídas do cálculo

4.3.1 Não serão consideradas para fins de apuração de indisponibilidade:

4.3.1.1 interrupções decorrentes de caso fortuito ou força maior, devidamente comprovadas;

4.3.1.2 falhas decorrentes de uso em desacordo com as orientações técnicas fornecidas pela CONTRATADA;

4.3.1.3 desligamento programado ou autorizado pelo MPMS;

4.3.1.4 indisponibilidades previamente comunicadas e autorizadas pela CONTRATANTE para fins de manutenção programada.

5. Nível de Serviço – Atendimento a Incidentes

5.1 Prazo para atendimento inicial e solução

5.1.1 A CONTRATADA deverá realizar o atendimento inicial do chamado técnico em até 2 (duas) horas, contadas a partir do registro da ocorrência, independentemente do canal utilizado.

5.1.2 A solução do incidente, compreendendo a completa restauração do serviço nos padrões contratuais, deverá observar os seguintes prazos máximos, calibrados pela criticidade da ocorrência, contados a partir do registro do chamado técnico:

5.1.2.1 **incidente crítico** (interrupção total do serviço ou impossibilidade de uso da unidade afetada em atividade institucional em curso): **até 4 (quatro) horas**;

5.1.2.2 **incidente moderado** (degradação significativa do serviço, com impacto parcial sobre o uso pretendido): **até 12 (doze) horas**;

5.1.2.3 **incidente leve** (falhas menores, sem impacto substancial sobre a disponibilidade do serviço): **até 24 (vinte e quatro) horas**.

5.1.3 A classificação da criticidade do incidente será realizada pela CONTRATANTE, no momento da abertura do chamado técnico, com base na natureza da ocorrência e no impacto operacional verificado, sem prejuízo da eventual reclassificação mediante justificativa técnica no curso do atendimento.

6. Nível de Serviço – Substituição de Equipamentos Defeituosos

6.1 Meta de substituição

6.1.1 Nos casos em que for constatado defeito em qualquer equipamento fornecido em regime de comodato, a CONTRATADA deverá providenciar a substituição do equipamento defeituoso no prazo máximo de **6 (seis) horas**, contado a partir:

6.1.1.1 da abertura do chamado técnico; ou

6.1.1.2 da confirmação do diagnóstico do defeito, quando tecnicamente justificável.

6.2 Abrangência

6.2.1 O prazo de substituição aplica-se a todos os equipamentos que componham a solução, sendo que cada unidade da solução deverá ser composta, no mínimo, por:

6.2.1.1 **kit de antena satelital compacta (modelo mini)**, com tecnologia adequada à operação em órbita baixa (LEO), apta ao uso móvel e ao funcionamento em deslocamento contínuo;

6.2.1.2 **ponto de acesso à internet**, com plano de dados associado, contemplando franquia mensal de **50 GB**, compatível com as demandas institucionais identificadas;

6.2.1.3 **cabo de alimentação elétrica em 12V com adaptador de 12V para até 30V**, destinado à conexão ao acendedor de cigarro do veículo institucional, permitindo a operação a partir do sistema elétrico do veículo sem necessidade de adaptação elétrica adicional;

6.2.1.4 **case de transporte** reforçado, apropriado para a proteção, o acondicionamento e o transporte seguro dos equipamentos, considerando o uso recorrente em atividades de campo.

6.3 Condições da substituição

6.3.1 O equipamento substituto deverá possuir especificação técnica igual ou superior ao originalmente fornecido.

6.3.2 A substituição não poderá gerar ônus adicional à CONTRATANTE.

6.3.3 O tempo de indisponibilidade decorrente da falha será contabilizado para fins de apuração da disponibilidade mensal.

7. Medição e Verificação dos Níveis de Serviço

7.1 A apuração dos níveis de serviço será realizada **mensalmente**, como parte do processo de medição e recebimento dos serviços.

7.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitado, **relatórios técnicos** que permitam verificar:

7.2.1 disponibilidade do serviço;

7.2.2 registros de incidentes;

7.2.3 tempos de atendimento e solução.

8. Consequências pelo Descumprimento do ANS

8.1 Glosas

8.1.1 A apuração de glosas incidirá sobre o valor mensal devido por unidade de serviço afetada, observado o princípio da proporcionalidade e sem prejuízo da aplicação de sanções administrativas, nos termos do art. 156 da Lei nº 14.133/2021.

8.1.2 Os percentuais de glosa, as condições de descumprimento e os respectivos parâmetros de apuração observam a disciplina consolidada no **Quadro 1 – Consolidação dos indicadores de nível de serviço e respectivas glosas**, disposto ao final deste Anexo.

8.2 Reiteração de falhas

8.2.1 O descumprimento reiterado de qualquer dos indicadores de nível de serviço em 3 (três) meses consecutivos poderá caracterizar inexecução parcial ou total do contrato, nos termos dos arts. 137 e seguintes da Lei nº 14.133/2021.

9. Revisão dos níveis de serviço

9.1 Os níveis de serviço poderão ser revistos, mediante termo aditivo, caso haja alteração significativa nas condições de execução do contrato ou no contexto operacional institucional, desde que preservado o interesse público.

Quadro 1 – Consolidação dos indicadores de nível de serviço e respectivas glosas.

Indicador de Nível de Serviço	Condição de Descumprimento	Parâmetro de Apuração	Percentual de Glosa
Disponibilidade do serviço de conectividade	Disponibilidade mensal inferior a **99%**, e igual ou superior a **98%**	Por unidade de serviço afetada, no mês de referência	**5%** do valor mensal
Disponibilidade do serviço de conectividade	Disponibilidade mensal inferior a **98%**, e igual ou superior a **95%**	Por unidade de serviço afetada, no mês de referência	**10%** do valor mensal
Disponibilidade do serviço de conectividade	Disponibilidade mensal inferior a **95%**	Por unidade de serviço afetada, no mês de referência	**20%** do valor mensal
Atendimento inicial de chamado técnico	Atendimento inicial superior a **2 horas**	Por ocorrência	**1%** do valor mensal da unidade de serviço afetada, por hora cheia de atraso, limitado a **20%** do valor mensal da respectiva unidade.
Solução de incidente crítico	Solução superior a **4 horas**, até **8 horas**	Por ocorrência	**5%** do valor mensal da unidade de serviço afetada
Solução de incidente crítico	Solução superior a **8 horas**, até **12 horas**	Por ocorrência	**10%** do valor mensal da unidade de serviço afetada
Solução de incidente crítico	Solução superior a **12 horas**	Por ocorrência	**20%** do valor mensal da unidade de serviço afetada
Solução de incidente moderado	Solução superior a **12 horas**, até **24 horas**	Por ocorrência	**3%** do valor mensal da unidade de serviço afetada
Solução de incidente moderado	Solução superior a **24 horas**	Por ocorrência	**10%** do valor mensal da unidade de serviço afetada
Solução de incidente leve	Solução superior a **24 horas**, até **48 horas**	Por ocorrência	**1%** do valor mensal da unidade de serviço afetada

Solução de incidente leve	Solução superior a **48 horas**	Por ocorrência	**3%** do valor mensal da unidade de serviço afetada
Substituição de equipamento defeituoso	Substituição realizada após **6 horas**, até **12 horas**	Por equipamento afetado	**5%** do valor mensal
Substituição de equipamento defeituoso	Substituição realizada após **12 horas**, até **24 horas**	Por equipamento afetado	**10%** do valor mensal
Substituição de equipamento defeituoso	Substituição superior a **24 horas**	Por equipamento afetado	**20%** do valor mensal
Reiteração de falhas	Descumprimento reiterado de qualquer dos indicadores de nível de serviço em **3 (três) meses consecutivos**	Avaliação consolidada	Glosa agravada em **50%** sobre os percentuais aplicáveis