



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANEXO III

INDICADORES DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA)

INDICADOR “TAXA DE ENTREGA”															
ITEM	DESCRIÇÃO														
Finalidade	Garantir a “Taxa de Entrega Mínima” do serviço para o funcionamento adequado de cada Enlace contratado.														
Meta a cumprir	“Taxa de Entrega Mínima” de 99% para cada Enlace contratado.														
Instrumento de medição	Sistema informatizado. A Taxa de Entrega será a razão entre o “número de pacotes de dados transmitidos sem erros através do Enlace” e o “número total de pacotes de dados transmitidos através do Enlace”.														
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.														
Periodicidade	Mensal.														
Mecanismo de Cálculo	Cada “Enlace de Comunicação de Dados em Rede Privada” será verificado e valorado individualmente, com os ajustes de pagamento sendo aplicados na fatura mensal do mês subsequente à prestação do serviço, da seguinte forma: $\text{Desconto Sobre Valor Final Cobrado Por Enlace} = \text{Ajuste Pagamento} \times \text{Valor Contratual Do Enlace}$														
Início de Vigência	Data do recebimento definitivo de cada Enlace.														
Faixas de ajuste no pagamento	<table border="1"><thead><tr><th>Taxa de Entrega</th><th>Ajuste no pagamento (=AjustePagamento)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Maior ou igual a 99%</td><td>0,00</td></tr><tr><td>Maior ou igual a 95% e menor que 99%</td><td>0,05</td></tr><tr><td>Maior ou igual a 90% e menor que 95%</td><td>0,10</td></tr><tr><td>Maior ou igual a 85% e menor que 90%</td><td>0,15</td></tr><tr><td>Maior ou igual a 80% e menor que 85%</td><td>0,20</td></tr><tr><td>Menor que 80%</td><td>1,00</td></tr></tbody></table>	Taxa de Entrega	Ajuste no pagamento (=AjustePagamento)	Maior ou igual a 99%	0,00	Maior ou igual a 95% e menor que 99%	0,05	Maior ou igual a 90% e menor que 95%	0,10	Maior ou igual a 85% e menor que 90%	0,15	Maior ou igual a 80% e menor que 85%	0,20	Menor que 80%	1,00
	Taxa de Entrega	Ajuste no pagamento (=AjustePagamento)													
	Maior ou igual a 99%	0,00													
	Maior ou igual a 95% e menor que 99%	0,05													
	Maior ou igual a 90% e menor que 95%	0,10													
	Maior ou igual a 85% e menor que 90%	0,15													
Maior ou igual a 80% e menor que 85%	0,20														
Menor que 80%	1,00														
Sanções	1. Será configurada Inexecução Parcial do Objeto (sujeito à multa prevista em contrato) quando mais do que 10% e menos do que 20% da quantidade total de “Enlaces de Comunicação de Dados em Rede Privada” contratados estiverem com AjustePagamento igual a 1,00. 2. Será configurada Inexecução Total do Objeto (sujeito à multa prevista em contrato) quando 20% ou mais da quantidade total de “Enlaces de Comunicação de Dados em Rede Privada” contratados estiverem com AjustePagamento igual a 1,00.														
Observações	1. Os intervalos de tempo que os Enlaces apresentarem aferição do percentual de perda de quadros superiores ao valor especificado, serão considerados como períodos de indisponibilidade. 2. Para o cálculo deste parâmetro serão considerados erros de interface, quadros corrompidos pelo enlace, bem como descartes injustificados por parte do roteador.														



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANEXO III

INDICADORES DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA)

INDICADOR “DISPONIBILIDADE”																	
ITEM	DESCRIÇÃO																
Finalidade	Garantir a “Disponibilidade Mínima” do serviço para o funcionamento adequado de cada Enlace contratado.																
Meta a cumprir	“Disponibilidade Mínima” de 99,35% para cada Enlace contratado.																
Instrumento de medição	Sistema informatizado.																
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.																
Periodicidade	Mensal.																
Mecanismo de Cálculo	Cada “Enlace de Comunicação de Dados em Rede Privada” será verificado e valorado individualmente, com os ajustes de pagamento sendo aplicados na fatura mensal do mês subsequente à prestação do serviço, da seguinte forma: <b>DescontoSobreValorFinalCobradoPorEnlace = AjustePagamento x ValorContratualDoEnlace</b>																
Início de Vigência	Data do recebimento definitivo de cada Enlace.																
Faixas de ajuste no pagamento	<table border="1"><thead><tr><th>Disponibilidade</th><th>Ajuste no pagamento (=AjustePagamento)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Maior ou igual a 99,35%</td><td>0,00</td></tr><tr><td>Maior ou igual a 90% e menor que 99,35%</td><td>0,10</td></tr><tr><td>Maior ou igual a 80% e menor que 90%</td><td>0,20</td></tr><tr><td>Maior ou igual a 70% e menor que 80%</td><td>0,30</td></tr><tr><td>Maior ou igual a 60% e menor que 70%</td><td>0,40</td></tr><tr><td>Maior ou igual a 50% e menor que 60%</td><td>0,50</td></tr><tr><td>Menor que 50%</td><td>1,00</td></tr></tbody></table>	Disponibilidade	Ajuste no pagamento (=AjustePagamento)	Maior ou igual a 99,35%	0,00	Maior ou igual a 90% e menor que 99,35%	0,10	Maior ou igual a 80% e menor que 90%	0,20	Maior ou igual a 70% e menor que 80%	0,30	Maior ou igual a 60% e menor que 70%	0,40	Maior ou igual a 50% e menor que 60%	0,50	Menor que 50%	1,00
	Disponibilidade	Ajuste no pagamento (=AjustePagamento)															
	Maior ou igual a 99,35%	0,00															
	Maior ou igual a 90% e menor que 99,35%	0,10															
	Maior ou igual a 80% e menor que 90%	0,20															
	Maior ou igual a 70% e menor que 80%	0,30															
	Maior ou igual a 60% e menor que 70%	0,40															
Maior ou igual a 50% e menor que 60%	0,50																
Menor que 50%	1,00																
Sanções	1. Será configurada Inexecução Parcial do Objeto (sujeito à multa prevista em contrato) quando mais do que 10% e menos do que 20% da quantidade total de “Enlaces de Comunicação de Dados em Rede Privada” contratados estiverem com AjustePagamento igual a 1,00. 2. Será configurada Inexecução Total do Objeto (sujeito à multa prevista em contrato) quando 20% ou mais da quantidade total de “Enlaces de Comunicação de Dados em Rede Privada” contratados estiverem com AjustePagamento igual a 1,00.																
Observações	Não serão consideradas indisponibilidades as seguintes situações: 1. Paradas programadas pela CONTRATADA e aprovadas pela CONTRATANTE. 2. Paradas em função da falta de alimentação elétrica dos equipamentos instalados nas dependências da CONTRATANTE. 3. Paradas internas ocasionadas pela CONTRATANTE, sem responsabilidade da CONTRATADA.																



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANEXO III

INDICADORES DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA)

INDICADOR “LATÊNCIA MÉDIA”	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Garantir a “ <b>Latência Média Máxima</b> ” do serviço para o funcionamento adequado de cada Enlace contratado.
<b>Meta a cumprir</b>	“ <b>Latência Média Máxima</b> ” de 100 milissegundos para cada “ <b>Enlace de Comunicação de Dados em Rede Privada</b> ”.
<b>Instrumento de medição</b>	Por meio de sistema informatizado, será calculada a “ <b>Latência do Enlace</b> ” a cada intervalo máximo de 01 (um) minuto. A <b>Latência Média</b> será a média aritmética dos valores de “ <b>Latência do Enlace</b> ” calculados no mês.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo sistema.
<b>Periodicidade</b>	Mensal.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Cada “ <b>Enlace de Comunicação de Dados em Rede Privada</b> ” será verificado e valorado individualmente, com os ajustes de pagamento sendo aplicados na fatura mensal do mês subsequente a prestação do serviço. Da seguinte forma: <b>DescontoSobreValorFinalCobradoPorEnlace = AjustePagamento x ValorContratualDoEnlace</b>
<b>Início de Vigência</b>	Data do recebimento definitivo de cada Enlace.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Em caso de descumprimento da Meta, o Ajuste no Pagamento (=AjustePagamento) do respectivo Enlace será de 0,10.
<b>Sanções</b>	1. Será configurada Inexecução Parcial do Objeto (sujeito à multa prevista em contrato) quando mais do que 10% e menos do que 20% da quantidade de Enlaces estiverem com AjustePagamento igual a 0,10; 2. Será configurada Inexecução Total do Objeto (sujeito à multa prevista em contrato) quando 20% ou mais dos Enlaces estiverem com AjustePagamento igual a 0,10.
<b>Observações</b>	Os intervalos de tempo que o enlace apresentar aferições de latência superiores ao valor especificado serão considerados como períodos de indisponibilidade.



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANEXO III

INDICADORES DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA)

INDICADOR “PRAZO PARA NOVA INSTALAÇÃO/MUDANÇA DE ENDEREÇO”		
ITEM	DESCRIÇÃO	
<b>Finalidade</b>	Medir o tempo utilizado para a conclusão de uma nova instalação, mudança de endereço ou mudança de velocidade.	
<b>Meta a cumprir</b>	<b>TEMPOS MÁXIMOS ACEITÁVEIS</b>	
	<b>LOCALIDADE</b>	<b>PRAZO</b>
	Site Principal	60 dias
	Site Remoto	120 dias
<b>Instrumento de medição</b>	Sistema informatizado.	
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo sistema.	
<b>Periodicidade</b>	Por demanda.	
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Dias corridos contados a partir da data prevista para instalação.	
<b>Início de Vigência</b>	Data prevista no cronograma/contrato.	
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Não se aplica.	
<b>Sanções</b>	Multa diária de valor igual a 1/30 (um trinta avos) do cobrado mensalmente pela assinatura do “Enlace de Comunicação de Dados em Rede Privada” ou “Plataforma de Segurança de Acesso” em atraso, por dia de atraso, contados a partir da data prevista de instalação.	
<b>Observações</b>		



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANEXO III

INDICADORES DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA)

INDICADOR “PRAZO PARA REPARO DE EQUIPAMENTO”			
ITEM	DESCRIÇÃO		
<b>Finalidade</b>	Medir o tempo utilizado para reparo, com ou sem substituição, de equipamento que compõe “Plataforma de Segurança de Acesso” instalada em Site Principal ou Site Remoto.		
<b>Meta a cumprir</b>	<b>TEMPOS MÁXIMOS ACEITÁVEIS</b>		
	<b>LOCALIDADE</b>	<b>COM INDISPONIBILIDADE?</b>	<b>PRAZO</b>
	Site Remoto	NÃO	7 dias
	Site Remoto	SIM	2 dias
	Site Principal	NÃO	3 dias
Site Principal	SIM	8 horas	
<b>Instrumento de medição</b>	Sistema informatizado.		
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo sistema.		
<b>Periodicidade</b>	Por demanda.		
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Tempo decorrido entre a abertura do chamado de reparo e a resolução completa do reparo.		
<b>Início de Vigência</b>	Data prevista no cronograma/contrato.		
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Não se aplica.		
<b>Sanções</b>	Multa diária de valor igual a 1/30 (um trinta avos) do cobrado mensalmente pela assinatura da “Plataforma de Segurança de Acesso” referente ao Enlace cujo(s) equipamento(s) estejam apresentando falhas, por dia de atraso além do prazo acordado.		
<b>Observações</b>			



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANEXO III

INDICADORES DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA)

INDICADOR “PRAZO PARA ATENDIMENTO A SOLICITAÇÃO DE CONFIGURAÇÃO”		
SERVIÇOS	SOLICITAÇÕES ABERTAS EM HORÁRIO COMERCIAL (8:00 ÀS 12:00 E 14:00 ÀS 18:00)	SOLICITAÇÕES ABERTAS EM DIAS NÃO ÚTEIS
Indisponibilidade total de componentes críticos do serviço	1 hora	1 hora
Indisponibilidade parcial de componentes críticos do serviço	2 horas	2 horas
Criação, alteração ou exclusão de regras de Firewall, IPS, Filtro de Conteúdo, Controle de Aplicação e Antivírus	30 minutos	30 minutos
Criação, alteração ou exclusão de regras de VPN Site-to-site ou Client-to-site	30 minutos	30 minutos
Análise, investigação, troubleshooting de Firewall e de IPS/IDS	48 horas	48 horas
Requisições de relatórios ou alterações de configurações e mudanças que não impactem na disponibilidade do ambiente	24 horas	24 horas
Análise, investigação, troubleshooting de Antivírus de Gateway e de Malware	24 horas	24 horas