

# ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO ("SLA")

## 1. Padrões de Desempenho e Qualidade:

1.1. A INTELIG compromete-se a prestar os SERVIÇOS, considerando cada um dos circuitos que o integram, com base nos seguintes parâmetros de qualidade:

- (a) disponibilidade do circuito;
- (b) prazo de entrega do circuito;
- (c) taxa de entrega de quadros no caso do SERVIÇO contratado ser o Serviço Frame Relay;
- (d) taxa de perda de pacotes no caso do SERVIÇO contratado ser de acesso à Internet ou, ainda, de rede corporativa baseada no protocolo IP (VPN IP);
- (e) latência no caso do SERVIÇO contratado ser de acesso à Internet ou, ainda, de rede corporativa baseada no protocolo IP (VPN IP).

1.2. O período de observação a ser considerado para efeito de cálculo dos parâmetros acima elencados será de 1 (um) mês, ou seja, será considerado o período compreendido entre o primeiro e o último dia do mês em que o SERVIÇO foi prestado ao CLIENTE (Calendário Juliano). Caso não sejam atingidos os índices estabelecidos na Proposta, a INTELIG estará sujeita ao pagamento das penalidades estabelecidas neste Anexo, cujos percentuais incidirão sobre o valor mensal do circuito contratado pelo CLIENTE, sem impostos e contribuições.

1.3. No que tange à disponibilidade, todos os circuitos contratados deverão ter a sua disponibilidade indicada na Proposta, sendo certo que tais índices de disponibilidade compreenderão os equipamentos e os meios fornecidos pela INTELIG nos respectivos endereços do CLIENTE (fim a fim).

1.4. A disponibilidade mensal de cada um dos circuitos contratados será calculada segundo a fórmula apresentada abaixo:

$$\frac{[(\text{tempo total no mês} - \text{STI}^*) - \text{soma dos demais tempos de interrupção ocorridos no mês}]}{\text{tempo total no mês} - \text{STI}}$$

\* STI = soma dos tempos de interrupção ocorridos no mês em virtude dos eventos não previstos no item 10.4 do Contrato.

1.5. Caso os índices de disponibilidade pactuados com o CLIENTE não sejam atingidos pela INTELIG, esta estará sujeita ao pagamento da seguinte penalidade:

Diferença entre a disponibilidade acordada e a medida (%)	Penalidade
Acima de 0 até 0,3	2,5%
Acima de 0,3 até 0,7	5%
Acima de 0,7 até 1,2	8%
Acima de 1,2 até 2,4	16%
Acima de 2,4	30%

1.6. Fica desde já acertado que o tempo médio de reparo do circuito será de 4 (quatro) horas a contar do registro do problema no *Business Contact Center*.

1.7. No que tange ao prazo de entrega do circuito, a INTELIG compromete-se a cumprir com os prazos estabelecidos no cronograma referido no item 2.1.4. do Contrato. Em caso de atraso na entrega do circuito ao CLIENTE, a INTELIG estará

sujeita à seguinte penalidade, constante da primeira Fatura enviada pela INTELIG ao CLIENTE:

Atraso (dias) com base na data prevista para ativação do circuito	Penalidade
1 – 5	5%
6 – 10	8%
11 – 30	16%
Superior a 30	30%

1.8. No que se refere à taxa de entrega de quadros no Serviço Frame Relay, significará a taxa de quadros efetivamente entregues dentro do CIR (*Committed Information Rate*) estabelecido na Proposta, e será calculada de acordo com a fórmula apresentada abaixo:

$$\frac{\text{quadros recebidos na ponta de destino do circuito}}{\text{quadros enviados pela ponta de origem do circuito}}$$

1.9. Fica desde já estabelecido entre as Partes que o índice mínimo da taxa média mensal de entrega de quadros contratado com a INTELIG será de 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento). Caso este índice não seja atingido, a INTELIG estará sujeita ao pagamento da seguinte penalidade:

Taxa média mensal de entrega (%)	Penalidade
Abaixo de 99,9 a 99,7	2,5%
Abaixo de 99,7 a 99,5	5%
Abaixo de 99,5 a 99,3	8%
Abaixo de 99,3 a 99,0	16%
Abaixo de 99,0	30%

1.10. No que se refere à taxa de perda de pacotes, as Partes concordam que a INTELIG garantirá uma taxa média mensal de perda de pacotes menor ou igual a 1% (um por cento) entre os Pontos de Presença ("POP's") da rede IP da INTELIG, conforme fórmula abaixo. Caso esta taxa não seja atingida, a INTELIG estará sujeita ao pagamento da penalidade estabelecida na tabela abaixo, a qual será calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$\frac{\text{Número de pacotes perdidos (entrantes + saintes)}}{\text{Total de pacotes (entrantes + saintes)}}$$

Taxa média mensal de perda (%)	Penalidade
Acima de 1% até 1,2%	2,5%
Acima de 1,2% até 1,4%	5%
Acima de 1,4% até 1,6%	8%
Acima de 1,6% até 1,8%	16%
Acima de 1,8%	30%

1.11. No que se refere à latência, significará a média mensal das medições do tempo decorrido entre o envio e o recebimento de um pacote de *ping* de 64bytes dentro da rede IP da INTELIG. Os parâmetros de latência referem-se exclusivamente aos SERVIÇOS de acesso à Internet e de rede corporativa baseada no protocolo IP (VPN IP), conforme segue abaixo:

Acesso à Internet – a média mensal das medições do tempo decorrido entre o envio e o recebimento de um pacote de *ping* de 64bytes entre os POP's de acesso da região do CLIENTE na rede da INTELIG, conforme tabela constante na Proposta, até o ponto de interconexão internacional (*peering*) no Rio de Janeiro ou São Paulo; e

VPN IP - a média mensal das medições do tempo decorrido entre o envio e o recebimento de um pacote de *ping* de 64bytes entre os POP's de origem e os POP's de destino da

conexão do CLIENTE dentro da rede da INTELIG, de acordo com cada região indicada na tabela constante na Proposta.

1.12. Fica desde já estabelecido entre as Partes que a INTELIG garantirá uma latência média mensal menor ou igual a 100 ms (cem milissegundos) dentro de sua rede IP, conforme estabelecido acima. Caso este índice não seja atingido, a INTELIG estará sujeita ao pagamento da seguinte penalidade:

Diferença entre a Latência medida e Latência garantida (ms)	Penalidade
Até 10ms	2,5%
Acima de 10ms até 20ms	5%
Acima de 20ms até 30ms	8%
Acima de 30ms até 40ms	16%
Acima de 40ms	30%

1.13. As Partes estabelecem, desde já, que as penalidades aplicadas à INTELIG por descumprimento dos parâmetros de qualidade indicados neste Anexo deverão ser revertidas ao CLIENTE na forma de crédito, o qual será concedido na Fatura até o segundo mês subsequente ao mês em que foi verificado o fato que deu origem à penalidade, sendo certo que tal crédito será efetuado com base no preço vigente no mês do crédito.

1.14. As Partes acordam que no caso dos índices, que refletem os parâmetros de qualidade acordados com o CLIENTE, não serem atingidos pela INTELIG durante um período igual ou superior a 3 (três) meses consecutivos, o CLIENTE poderá cancelar o(s) circuito(s) cujo(s) índice(s) não foi(ram) atingido(s), mediante o envio de notificação por escrito à INTELIG, sem que lhe seja atribuído o pagamento de qualquer penalidade por tal cancelamento. Fica acordado que este item deverá prevalecer sobre o disposto nos itens 13.3, letra "d", e 13.4 do Contrato, não sendo aplicável neste caso o disposto no item 16.7 do Contrato.

1.15. Os índices que refletem os parâmetros de qualidade acima indicados serão medidos e apresentados pela INTELIG ao CLIENTE na forma de relatórios mensais.

1.16. Fica acordado entre as Partes que os descontos compulsórios, previstos no item 10.1. do Contrato, juntamente com as penalidades previstas neste Anexo, não poderão ultrapassar o montante equivalente a 100% (cem por cento) do valor mensal devido pelo CLIENTE com relação ao circuito correspondente, sem impostos e contribuições.

1.17. Fica desde já acordado que as penalidades previstas neste Anexo não serão aplicadas à INTELIG nos casos previstos no item 10.4. do Contrato, ficando estabelecido, ainda, que todas as penalidades ora estabelecidas possuem caráter exclusivamente compensatório, nada mais tendo o CLIENTE a reclamar, razão pela qual a INTELIG estará isenta de qualquer responsabilidade adicional, nos casos de descumprimento dos índices de qualidade previstos neste Anexo.