



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE OPERAÇÕES

Anexo VIII – Acordo de Nível de Serviço

Rev. 01



ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

1. **Objetivo e Escopo:** Estabelecer as metas de desempenho para a disponibilidade da Solução VTMS SaaS e para os serviços de suporte técnico e manutenção corretiva prestados pela CONTRATADA.
2. **Definições:**
 - **Incidente:** Qualquer evento que não seja parte da operação padrão de um serviço e que cause, ou possa causar, uma interrupção ou redução na qualidade desse serviço.
 - **Severidade do Incidente:** Classificação do impacto do incidente na operação da APPA.
 - **Tempo de Resposta:** Tempo decorrido entre o registro do chamado pela APPA (ou detecção automática pela CONTRATADA) e o início efetivo do atendimento/diagnóstico pela equipe técnica da CONTRATADA.
 - **Tempo de Resolução:** Tempo decorrido entre o registro do chamado e a restauração da funcionalidade afetada à sua condição operacional normal, seja por solução definitiva ou por uma solução de contorno aceita pela APPA.
 - **Disponibilidade:** Percentual de tempo em que a Solução VTMS está operacional e acessível aos usuários da APPA dentro de um período de apuração.
 - **Horas Úteis:** Segunda a Sexta-feira, das 08:00 às 18:00, horário de Brasília, exceto feriados nacionais e locais de Paranaguá/PR.
 - **Suporte 24x7:** Atendimento para incidentes Críticos e Altos fora das horas úteis.
3. **Canais de Suporte:** A ser definido na Fase 01 (Pré-Implantação), podendo ser via Portal Web de Chamados, Telefone dedicado, E-mail ou outro meio aprovado pela APPA. Todos os chamados devem ser registrados no sistema de gestão de chamados da CONTRATADA, com acesso para APPA.
4. **Classificação de Severidade dos Incidentes:**
 - **Severidade 1 (Crítico):** Interrupção total das funcionalidades essenciais do sistema LPS/VTS/VTMIS (e.g. perda de visualização dos dados, impossibilidade de comunicação via sistema, falha geral de acesso à plataforma) impactando diretamente a segurança da navegação ou operações portuárias críticas, onde não há solução de contorno viável, ou outra configuração que seja classificada de Severidade 1 pela comissão de fiscalização da APPA.
 - **Severidade 2 (Alto):** Perda significativa de funcionalidade importante do sistema LPS/VTS/VTMIS (e.g. falha em um equipamento específico com impacto parcial no sistema, lentidão extrema que impede o uso prático, falha em módulo de alerta importante) com impacto considerável na operação, onde a solução de contorno se torna difícil ou demorada, ou outra configuração que seja classificada de Severidade 2 pela comissão de fiscalização da APPA.
 - **Severidade 3 (Médio):** Perda de funcionalidade não crítica, erro em relatórios, ou degradação de desempenho que afeta a eficiência, mas não impede as operações essenciais, onde existe solução de contorno aceitável, ou outra

configuração que seja classificada de Severidade 3 pela comissão de fiscalização da APPA.

- **Severidade 4 (Baixo):** Problema cosmético, dúvida de usuário, solicitação de informação, ou falha de baixo impacto sem impedir o uso funcional do sistema, ou outra configuração que seja classificada de Severidade 4 pela comissão de fiscalização da APPA.

5. Metas de Nível de Serviço:

Severidade	Tempo Máximo de Resposta*	Tempo Máximo de Resolução (Solução/Contorno)*
1 (Crítico)	30 minutos (24x7)	4 horas (24x7)
2 (Alto)	1 hora (24x7)	8 horas (24x7)
3 (Médio)	4 horas úteis	24 horas úteis
4 (Baixo)	8 horas úteis	48 horas úteis

*Os tempos máximos poderão ser reavaliados pela comissão de fiscalização em casos específicos.

6. Disponibilidade da Solução SaaS:

- Meta Mínima: **99,5%** (apurada mensalmente).
- Fórmula: **Disponibilidade (%) = ((Tempo Total no Mês em Minutos – Tempo de Indisponibilidade Não Planejada em Minutos) / Tempo Total no Mês em Minutos) * 100.**
- **Janelas de Manutenção Programada:** Manutenções que causem indisponibilidade devem ser comunicadas à APPA com antecedência mínima de 72 horas úteis, realizadas preferencialmente em horários de baixo impacto operacional (a serem acordados com a APPA), não entrando no cômputo da indisponibilidade.

7. Cálculo dos Indicadores e Penalidades:

- A CONTRATADA fornecerá mensalmente à APPA um relatório detalhado contendo:

- Lista de todos os chamados abertos e fechados no período, com horários de abertura, resposta e resolução, e classificação de severidade.
- Cálculo do percentual de chamados atendidos dentro do Tempo de Resposta para cada nível de severidade.
- Cálculo do percentual de chamados resolvidos dentro do Tempo de Resolução para cada nível de severidade.
- Cálculo do índice de Disponibilidade da Solução.
- **Fator de Glosa Mensal (FGM):**
 - Se Disponibilidade:
 - Menor que 99,5% = Glosa de até 5%, a critério da comissão de fiscalização
 - Menor que 95% = Glosa de até 10%, a critério da comissão de fiscalização
 - Menor que 85% = Glosa de até 20%, a critério da comissão de fiscalização
 - A reincidência de descumprimento grave por 3 meses consecutivos ou 5 meses alternados em um período de 12 meses poderá ensejar a rescisão contratual por inexecução.

8. **Processo de Reporte e Fiscalização:** A CONTRATADA submeterá o relatório mensal de desempenho do SLA até o 5º dia útil do mês subsequente. A APPA deverá validar ou solicitar esclarecimentos. Em caso de divergência não resolvida, prevalecerão os registros da APPA, desde que devidamente fundamentados. A aplicação da glosa será realizada na fatura do mês subsequente à apuração.

9. **Revisão do SLA:** Este SLA poderá ser revisado anualmente, por acordo entre as partes, para adequação às necessidades da APPA e à evolução da Solução.



ePROTOCOLO

COMUNICAÇÃO INTERNA 3506/2025.

Documento: **TR_com_anexos.pdf.**

Assinatura Simples realizada por: **Gabriel Vieira (XXX.488.319-XX)** em 14/05/2025 17:32.

Inserido ao documento **1.535.317** por: **Gabriel Vieira** em: 14/05/2025 17:32.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:

<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código:

92f9fb37d830d2f11cf9e56f6c55a1fc.