



ANEXO I – MODELO DE CÁLCULO DE GLOSA POR SLA

Este anexo apresenta o método de cálculo de glosa aplicável ao contrato de prestação de serviços de conectividade via satélite (Starlink), com base na avaliação mensal dos Indicadores de Nível de Serviço (SLA).

A pontuação mensal será obtida a partir da média ponderada dos indicadores definidos, e a glosa contratual será aplicada proporcionalmente ao grau de inexecução, limitada a 30% do valor mensal do item contratado.

1. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

Indicador	Meta	Peso (%)
I1: Disponibilidade do serviço (uptime mensal por antena)	≥ 99%	40
I2: Tempo de resposta a incidentes (atendimento 24x7)	≤ 4h	20
I3: Entrega do relatório técnico mensal	100%	10
I4: Velocidade mínima após franquia (≥1024/512 Kbps)	≥ 95% dos dias	15
I5: Capacidade de remanejamento de franquia sob demanda	≥ 95% dos pedidos atendidos	15

2. MÉTODO DE CÁLCULO

Cada indicador será avaliado mensalmente com nota de 0 a 1 (sendo 0 para descumprimento total e 1 para cumprimento integral). A pontuação mensal (PM) será calculada com a seguinte fórmula:

$$PM = (I1 \times 0,4) + (I2 \times 0,2) + (I3 \times 0,1) + (I4 \times 0,15) + (I5 \times 0,15)$$

A glosa será então calculada como:

$$\text{Glosa (\%)} = (1 - PM) \times G_{\max}$$

Onde $G_{\max}$ é o percentual máximo de glosa permitido contratualmente de 30%.

3. EXEMPLO PRÁTICO DE APLICAÇÃO DA GLOSA



25130000059212

Suponha uma antena com os seguintes desempenhos mensais:

- I1 = 0,90
- I2 = 1,00
- I3 = 1,00
- I4 = 0,80
- I5 = 0,90

$$PM = (0,9 \times 0,4) + (1 \times 0,2) + (1 \times 0,1) + (0,8 \times 0,15) + (0,9 \times 0,15) = 0,915$$

$$\text{Glosa (\%)} = (1 - 0,915) \times 30\% = 2,55\%$$

Se o valor mensal da antena for R\$ 4.203,91, a glosa será de R\$ 107,20.