Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional de Políticas Penais
Coordenação de Projetos e Inovação de Inteligência - SENAPPEN

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO 01/2026/COPIIN-DIPEN/DIPEN/SENAPPEN/MJ

1. DO OBJETO

1.1. O presente Acordo de Nível de Serviço (Service Level Agreement – SLA) estabelece os parâmetros mínimos de desempenho a serem observados pela CONTRATADA na prestação dos serviços de suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, assistência técnica e demais atividades relacionadas aos equipamentos de inspeção por raios X objeto da contratação, com vistas a assegurar a continuidade operacional e a efetividade da solução implantada.

2. DA ABRANGÊNCIA

2.1. O presente SLA aplica-se, durante o período de garantia previsto no Termo de Referência e no Estudo Técnico Preliminar, a todos os equipamentos fornecidos no âmbito da contratação, incluindo aqueles destinados à SENAPPEN, aos órgãos participantes da Ata de Registro de Preços e, quando aplicável, aos equipamentos destinados à doação aos entes federativos, abrangendo:

2.1.1. suporte técnico remoto e presencial;

2.1.2. manutenção preventiva e corretiva;

2.1.3. substituição de componentes e/ou equipamentos;

2.1.4. atendimento a falhas operacionais;

2.1.5. suporte às atividades de proteção radiológica, compreendendo, durante todo o período de garantia contratual e nos termos estabelecidos no Estudo Técnico Preliminar (item 8.10) e no Termo de Referência:

a) administração do serviço de proteção radiológica, incluindo a elaboração e implementação do Plano de Proteção Radiológica (PPR) e os requerimentos necessários junto à ANSN/CNEN;

b) disponibilização de Supervisor de Proteção Radiológica (SPR) credenciado pela ANSN/CNEN, responsável pelo apoio técnico ao operador e pelo acompanhamento das atividades operacionais durante o período mínimo de 12 (doze) meses;

c) fornecimento de serviço de monitoração dosimétrica individual para no mínimo 6 (seis) servidores por equipamento;

d) fornecimento de 2 (dois) medidores de radiação com calibração anual por equipamento; e

e) fornecimento de fonte de aferição para os medidores de radiação

3. DA CLASSIFICAÇÃO DOS CHAMADOS

3.1. Os chamados técnicos serão classificados conforme o grau de criticidade, observados os seguintes critérios objetivos e exemplos ilustrativos (não exaustivos):

3.1.1. **Nível Crítico:** equipamento totalmente inoperante, sem possibilidade de uso em nenhuma funcionalidade. Exemplos: gerador de raios X não liga; falha total do sistema operacional; ausência de emissão de imagem em qualquer modo de operação (BX ou TX).

3.1.2. **Nível Alto:** perda de funcionalidade essencial à finalidade do equipamento, com o restante operacional. Exemplos: perda isolada do modo Backscatter ou do modo Transmissão; falha da bateria principal sem bateria reserva disponível; perda das funcionalidades de Inteligência Artificial ou tecnologia equivalente de que trata o item 8.6.24 do Estudo Técnico Preliminar.

3.1.3. **Nível Médio:** degradação de desempenho ou perda de funcionalidade acessória, sem comprometimento da capacidade de inspeção. Exemplos: falha na lanterna integrada; perda de conectividade Wi-Fi ou Bluetooth, mantida a conexão por cabo; falha na câmera digital embutida; perda do indicador de carga da bateria.

3.1.4. **Nível Baixo:** solicitações de informação, orientação de uso, ajustes de configuração ou suporte administrativo, sem falha operacional identificada.

3.2. Cabe à CONTRATADA classificar o chamado no momento de sua abertura, sujeita a reclassificação fundamentada pela fiscalização técnica do contrato, caso a classificação inicial não corresponda aos critérios estabelecidos no item 3.1.

4. DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO

4.1. A CONTRATADA deverá observar os seguintes prazos máximos, contados a partir da abertura do chamado, conforme o nível de criticidade:

Criticidade	Início do atendimento	Solução definitiva	Substituição obrigatória
Crítico	até 24 horas	até 5 dias corridos	40 (quarenta) dias corridos, conforme item 5.2.19 do ETP
Alto	até 48 horas	até 10 dias corridos	
Médio	até 72 horas	até 20 dias corridos	
Baixo	até 5 dias úteis	até 40 dias corridos	

4.2. Considera-se "início do atendimento" o primeiro contato técnico com o objetivo de diagnosticar ou solucionar a ocorrência, presencial ou remoto, conforme a natureza do chamado.

4.3. Considera-se "solução definitiva" o restabelecimento do equipamento à condição de pleno funcionamento, nas mesmas especificações técnicas originais, mediante conferência da fiscalização técnica do contrato.

4.4. Nos casos em que a solução demandar manutenção especializada, incluindo envio de componentes ou do equipamento ao exterior, a CONTRATADA deverá comunicar e justificar formalmente a necessidade à Administração, no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos contados da abertura do chamado, mantendo-se responsável pela adoção de medidas que minimizem o impacto operacional e pelo cumprimento dos prazos de substituição estabelecidos no item 4.1.

5. DA SUBSTITUIÇÃO DE EQUIPAMENTO

5.1. A substituição obrigatória do equipamento em manutenção observará o prazo e as condições estabelecidos no item 5.5 do Termo de Referência, sendo acionada quando a solução definitiva não for apresentada no prazo de 40 (quarenta) dias corridos contados da abertura do chamado técnico, independentemente do nível de criticidade classificado.

5.2. O equipamento substituto deverá ser disponibilizado imediatamente após o término do prazo estabelecido no item 5.5 do Termo de Referência, sem ônus adicional para a Administração, atendendo às especificações técnicas mínimas do Termo de Referência e às normas de proteção radiológica aplicáveis.

5.3. Para fins do cálculo da disponibilidade mínima da frota previsto no item 6 deste Acordo, não serão computadas como horas de indisponibilidade aquelas em que o equipamento estiver coberto por substituto em pleno funcionamento, desde que a substituição tenha ocorrido dentro do prazo estabelecido no item 5.1.

5.4. Nos casos em que a manutenção demandar envio de componentes ou do equipamento ao exterior, a CONTRATADA deverá comunicar e justificar formalmente a necessidade à Administração no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos contados da abertura do chamado, mantendo-se responsável pela adoção de medidas que minimizem o impacto operacional e pelo cumprimento do prazo de substituição estabelecido no item 5.1

6. DA DISPONIBILIDADE MÍNIMA DA FROTA

6.1. A CONTRATADA deverá garantir disponibilidade mínima de 95% (noventa e cinco por cento) do conjunto de equipamentos abrangidos pelo contrato, apurada trimestralmente pela fiscalização técnica.

6.2. O percentual de disponibilidade será calculado considerando o quantitativo total de equipamentos em operação no período e o tempo agregado de indisponibilidade registrado nos chamados abertos no mesmo trimestre, na forma: *Disponibilidade (%) = [1 − (horas de indisponibilidade acumuladas ÷ horas totais possíveis de operação da frota no período)] × 100*.

6.3. Para fins do cálculo previsto no item 6.2, não serão computadas como indisponibilidade as horas em que o equipamento estiver coberto por substituto em pleno funcionamento, nos termos do item 5.1.

7. DA COBERTURA E DO ATENDIMENTO

7.1. A CONTRATADA deverá garantir atendimento em todo o território nacional, considerando a distribuição dos equipamentos nas unidades da federação.

7.2. O suporte técnico deverá ser prestado por meio remoto e/ou presencial, sempre que necessário, cabendo à CONTRATADA assegurar estrutura técnica apta ao atendimento das demandas da Administração em todo o território nacional, observadas as disposições do Termo de Referência quanto à execução do objeto e à subcontratação.

8. DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO

8.1. O atendimento deverá ser realizado, no mínimo, em dias úteis e em horário comercial para chamados classificados nos níveis Médio e Baixo.

8.2. Os chamados classificados como nível Crítico deverão receber atendimento prioritário em qualquer dia da semana, incluindo finais de semana e feriados, considerando que os equipamentos objeto desta contratação são utilizados em operações de segurança penitenciária que podem ocorrer fora do horário comercial. O início do atendimento para chamados críticos observará o prazo máximo estabelecido no item 4.1, independentemente do dia ou horário de abertura do chamado.

8.3. Os chamados classificados como nível Alto abertos em finais de semana ou feriados terão

seu prazo de início de atendimento contado a partir das 8h do primeiro dia útil subsequente, desde que o equipamento afetado esteja coberto por substituto em pleno funcionamento nos termos do item 5.1. Caso não haja substituto disponível, o atendimento ao chamado de nível Alto seguirá o mesmo regime do nível Crítico.

8.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar canal de abertura de chamados acessível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para registro de ocorrências em qualquer nível de criticidade

9. DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA

9.1. A manutenção preventiva deverá ser realizada conforme recomendações do fabricante e em conformidade com as normas aplicáveis, incluindo aquelas relativas à proteção radiológica, devendo ser previamente agendada de modo a não comprometer a operação das unidades.

10. DO REGISTRO E CONTROLE DOS CHAMADOS

10.1. Todos os atendimentos deverão ser registrados em sistema ou meio equivalente, contendo, no mínimo:

10.1.1. identificação do chamado;

10.1.2. data e hora da abertura;

10.1.3. descrição da ocorrência;

10.1.4. classificação do nível de criticidade, com justificativa técnica sucinta;

10.1.5. ações adotadas;

10.1.6. data e hora do início do atendimento e da solução definitiva.

10.2. Os registros de que trata este item deverão ser disponibilizados à fiscalização técnica do contrato sempre que solicitados, e serão a base documental para a apuração da disponibilidade mínima da frota prevista no item 6.

11. DAS CONSEQUÊNCIAS DO DESCUMPRIMENTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

11.1. O descumprimento injustificado dos níveis de serviço estabelecidos neste Anexo caracterizará inadimplemento contratual, sujeitando a CONTRATADA às consequências e sanções previstas no Termo de Referência e na legislação aplicável, observado o contraditório e a ampla defesa.

11.2. Para fins de aferição da execução contratual, serão considerados, entre outros, o descumprimento dos prazos de início de atendimento, de solução definitiva e de substituição do equipamento, bem como o não atendimento ao índice mínimo de disponibilidade estabelecido neste Anexo.

11.3. A apuração do descumprimento dos níveis de serviço deverá considerar os registros dos chamados técnicos e as respectivas justificativas, competindo à fiscalização do contrato avaliar as circunstâncias da ocorrência e eventual responsabilidade da CONTRATADA.

11.4. A aplicação das consequências decorrentes do descumprimento deste SLA observará o regime de sanções estabelecido no Termo de Referência, vedada a aplicação de penalidades distintas pelo mesmo fato gerador, sem prejuízo da responsabilização por infrações autônomas.

12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. O cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste Anexo será considerado para fins de avaliação da execução contratual, integrando o histórico de gerenciamento do contrato de que trata o item 6.16.1 do Termo de Referência.

12.2. A CONTRATADA deverá assegurar que os serviços prestados estejam em conformidade com as normas técnicas e regulamentares aplicáveis, inclusive aquelas relacionadas à segurança radiológica, quando aplicável.