



JUSTIÇA FEDERAL NA PARAÍBA

DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (PB-DTI)

ANEXO Nº 6171408

ANEXO II - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

1. A contratada terá os seguintes prazos para iniciar e concluir o atendimento, sempre contados a partir do registro de indisponibilidade gerado pelo monitoramento, quando for o caso, ou a partir do horário de abertura do chamado, em horas corridas:

Severidade	Início do Atendimento	Solução de Contorno	Conclusão do Atendimento
1 – Crítica	02 (duas) horas	06 (seis) horas	72 (setenta e duas) horas
2 – Alta	02 (duas) horas	08 (oito) horas	72 (setenta e duas) horas
3 – Média	04 (quatro) horas	24 (vinte e quatro) horas	5 (cinco) dias corridos
4 – Baixa	24 (vinte e quatro) horas	n/a	5 (cinco) dias úteis

2. Para as Severidades 1 e 2 o prazo considerado é para o início do atendimento presencial. Para as Severidades 3 e 4 o prazo considerado é para o começo do atendimento, podendo este ser inicialmente remoto.

3. Considera-se como Solução de Contorno uma solução paliativa e temporária que mitigue ou elimine o impacto causado pelo incidente que originou o chamado técnico.

4. O descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste instrumento implicará a **adequação do pagamento mensal ao nível de qualidade efetivamente verificado na prestação dos serviços**, mediante aplicação dos percentuais previstos na tabela abaixo, sem prejuízo da eventual apuração de responsabilidade e aplicação das sanções administrativas cabíveis, quando configurada infração contratual.

Item	Descrição	Percentual de adequação do pagamento
01	Deixar de cumprir prazo de início ou conclusão de serviço ou obrigação contratual para o qual não haja indicador específico de adequação de pagamento previsto nesta tabela, sem justificativa aceita ou prévia autorização da Fiscalização	0,5% do valor mensal por dia de atraso.
02	Funcionário sem EPI, quando necessário	1% do valor mensal por ocorrência
03	Item ou serviço entregue não aceito pela fiscalização e não corrigido no prazo estipulado	0,5% do valor mensal por dia de atraso

04	Atraso para início do atendimento presencial para solicitações de manutenção corretiva de nível de severidade crítica	2% do valor mensal por hora de atraso
05	Atraso para início do atendimento presencial para solicitações de manutenção corretiva de nível de severidade alta	1% do valor mensal por hora de atraso
06	Atraso para início do atendimento presencial para solicitações de manutenção corretiva de nível de severidade média ou baixa	0,5% do valor mensal por hora de atraso
07	Atraso para adoção de solução de contorno ou definitiva para solicitações de manutenção corretiva de nível de severidade crítico	1% do valor mensal por hora de atraso
08	Atraso para adoção de solução de contorno ou definitiva para solicitações de manutenção corretiva de nível de severidade alto	0,5% do valor mensal por hora de atraso
09	Atraso para adoção de solução de contorno ou definitiva para solicitações de manutenção corretiva de nível de severidade média ou baixa	0,5% do valor mensal por dia de atraso

4.1. Uma mesma ocorrência ou fato gerador não poderá resultar na aplicação cumulativa de mais de um percentual de adequação de pagamento previsto nesta tabela quando os indicadores incidirem sobre o mesmo descumprimento, devendo prevalecer o indicador específico em relação ao genérico.

4.2. Para fins de apuração dos atrasos e demais descumprimentos previstos nesta tabela, somente serão considerados os períodos e eventos imputáveis à Contratada, excluídos aqueles decorrentes de fato atribuível à Contratante, caso fortuito, força maior ou outra circunstância devidamente reconhecida pela Fiscalização como não imputável à Contratada

5. Os chamados poderão ser escalados para níveis mais altos ou mais baixos, de acordo com a severidade do problema. Nesse caso, os prazos de solução serão automaticamente ajustados para o novo nível de prioridade.

6. As adequações de pagamento previstas no subitem 6.4 poderão ser aplicadas cumulativamente, ficando limitadas, em cada período mensal de apuração, a **10% (dez por cento) do valor mensal da contratação**.

6.1. A adequação do pagamento possui natureza de ajuste da remuneração ao resultado efetivamente alcançado pela Contratada e **não se confunde com multa ou outra sanção administrativa**.

6.2. O limite previsto no subitem 6.6 aplica-se às adequações decorrentes da aferição dos níveis de serviço, não abrangendo valores correspondentes a serviços ou obrigações objetivamente não executados, os quais não serão remunerados, na proporção da inexecução constatada.

6.3. O atingimento do limite máximo mensal de adequação do pagamento ou a ocorrência reiterada de descumprimentos dos níveis de serviço deverá ser avaliado pela Gestão e Fiscalização do contrato para fins de eventual caracterização de inadimplemento contratual e instauração de procedimento de apuração de responsabilidade.

7. Horário de Atendimento

7.1. As intervenções **presenciais** serão prestadas pela contratada no datacenter do Contratante e em seus componentes:

- a) Horário comercial padrão: segunda a sexta-feira, das 08h às 18h;
- b) Horário estendido ou emergencial: poderá ser acordado entre as partes, de forma a garantir condições seguras e adequadas de funcionalidade, especialmente para intervenções que requeiram indisponibilidade de sistemas críticos. As manutenções corretivas críticas/altas

possuem atendimento presencial 24x7, conforme SLA;

c) Atendimento remoto 24x7: monitoramento contínuo, com equipe de plantão para suporte imediato.

8. Os chamados técnicos serão classificados por severidade, de acordo com o impacto do problema no ambiente computacional do contratante, conforme abaixo:

Severidade 1 - Crítica: sistema indisponível;

Severidade 2 - Alta: sistema disponível, mas com degradação severa de desempenho ou de condições de uso;

Severidade 3 - Média: sistema disponível, mas com degradação de desempenho ou de condições de uso; perda de redundância, exigindo substituição de componentes; falhas intermitentes; manutenção programada;

Severidade 4 - Baixa: chamados com o objetivo de sanar dúvidas quanto à administração, configuração, instalação, otimização, troubleshooting ou utilização do equipamento.

9. Relatório Técnico Mensal

9.1. Ao final de cada mês de vigência contratual, a empresa deverá elaborar relatório técnico detalhado sobre os serviços executados no período, devendo fazer constar, no mínimo:

Informações obrigatórias:

- a) Estado geral dos equipamentos e da infraestrutura;
- b) Condições de funcionamento de todos os sistemas mantidos;
- c) Registro de todas as intervenções realizadas no período (preventivas e corretivas);
- d) Peças e componentes substituídos, com identificação de lote e procedência;
- e) Níveis de desempenho e capacidade dos sistemas;
- f) Ocorrências de falhas, anomalias ou eventos críticos, com ações corretivas adotadas;
- g) Análise de tendências e recomendações para melhorias;
- h) Métricas de disponibilidade (SLA) e tempo de atividade (Uptime);
- i) Próximas ações programadas para o período seguinte.



Documento assinado eletronicamente por **HUGO ANDRADE CORREIA LIMA FILHO, DIRETOR DE DIVISÃO**, em 24/09/2026, às 15:42, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **RUI NOBREGA DA SILVA LEAL, SUPERVISOR(A) DE SEÇÃO**, em 25/09/2026, às 08:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **6171408** e o código CRC **21F52A41**.