Anexo nº A/FJP/BIBLIOTECA/2026

PROCESSO Nº 2060.01.0000260/2026-15

ANEXO A – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

1. FINALIDADE

1.1. Definir critérios objetivos para aferir a qualidade, a prontidão e a eficácia dos serviços de suporte, manutenção e evolução do RI-FJP (DSpace), assegurando que o pagamento mensal seja proporcional ao desempenho efetivo e aos resultados alcançados pela Contratada.

2. CLASSIFICAÇÃO DE CRITICIDADE DAS DEMANDAS

As solicitações de serviço serão classificadas em níveis de severidade para fins de contagem de prazo:

Alta Criticidade: Indisponibilidade total do sistema ou impacto crítico em funções essenciais (exemplo: erro no carregamento de itens digitais ou falha no banco de dados).

Média Criticidade: Falha parcial que afeta operações, mas permite o uso básico (exemplo: erros em metadados específicos ou lentidão persistente).

Baixa Criticidade: Solicitações de ajustes de layout, esclarecimentos técnicos, extração de relatórios ou melhorias sem impacto imediato no negócio.

3. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) – PRAZOS DE ATENDIMENTO

3.1. A Contratada deverá observar os seguintes prazos máximos, contados a partir do registro da demanda no sistema de chamados:

Criticidade	Tempo de Resposta (Início)	Prazo de Solução (Final)
Alta	Até 2 horas	Até 24 horas
Média	Até 6 horas	Até 3 dias úteis
Baixa	Até 24 horas	Até 5 dias úteis

4. DINÂMICA DE EVOLUÇÃO E SEGURANÇA (REGRAS ESPECÍFICAS)

4.1. Limite de Evolução: O Indicador nº 3 (Atualização de Versão) é limitado a até 02 (duas) evoluções de versão maior (major release) durante os 60 meses de contrato, a serem executadas mediante interesse e convocação formal da FJP.

4.2. Patches de Segurança e Erros: As atualizações destinadas à aplicação de patches de segurança, correção de bugs críticos ou vulnerabilidades não são contabilizadas no limite do item 5.1 e devem ser realizadas de forma imediata pela contratada assim que identificadas.

4.3. Inexecução de Segurança: O atraso injustificado na correção de vulnerabilidades críticas sujeita a contratada às glosas de SLA de Alta Criticidade (5% ao dia).

Documento assinado eletronicamente por **Fernanda de Paula Moreira Dias**, **Bibliotecário(a)**, em 09/06/2026, às 11:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017.

Documento assinado eletronicamente por **Allan Rafael Quintão**, **Assessor(a) Chefe**, em 09/06/2026, às 13:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017.

Documento assinado eletronicamente por **Marcos Verdade Vieito**, **Empregado Público.**, em 09/06/2026, às 14:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **141558155** e o código CRC **05AE42A5**.

Referência: Processo nº 2060.01.0000260/2026-15 SEI nº 141558155