



São Paulo, 25 de setembro de 2024.

À

Faculdade do Centro de Educação Profissionalizante do RN - CEPRN,

A Minha Biblioteca utiliza os serviços de Cloud da Amazon Web Services para disponibilizar a plataforma de leitura de livros em 3 zonas de disponibilidade em SP. Os backups são realizados em outras regiões para garantir rápido acionamento e volta da disponibilidade através de um mecanismo de recuperação de desastres.

Com essa infraestrutura garantimos 99% de disponibilidade ao longo do tempo e contamos com uma equipe de suporte avançado trabalhando em regime de 24/7.

Terminologias:

- **Incidente:** qualquer evento que cause um desvio, interrupção ou redução na qualidade dos serviços prestados;
- **Suporte Funcional:** qualquer evento que necessite da atuação da equipe de sustentação, mas que não cause danos ao serviço prestado;

Os incidentes e suportes funcionais serão classificados pelo seu grau de severidade em conformidade ao quadro abaixo:

Severidade	Descrição
Máxima (Incidente)	Plataforma fora do Ar.
Alta (Incidente)	Funções críticas que tornem inoperante parte da Plataforma e sem solução de contorno. Lentidão causada por instabilidade nos serviços de cloud na Plataforma.
Média (Incidente e Suporte Funcional)	Funções críticas inoperantes com solução de contorno.



	Funções não críticas inoperantes sem solução de contorno.
Baixa (Suporte Funcional)	Suporte Funcional sobre temas não críticos.

A Minha Biblioteca se obriga a resolver qualquer incidente ou suporte funcional de acordo com seu grau de severidade nos prazos abaixo, iniciando-se a contar da primeira reclamação efetuada:

Produtos digitais	Severidade			
	Máxima (Horas corridas)	Alta (Horas úteis)	Média (Horas úteis)	Baixa (Horas úteis)
Biblioteca Digital	24h	36h	3 dias	7 dias

Atenciosamente,

matheus.groke@minhabiblioteca.com.br



Assinado

Matheus Silva Montoro Groke

D4Sign

MATHEUS MONTORO GROKE

Coordenador de Sucesso do Cliente
Minha Biblioteca Ltda

Faculdade do Centro de Educação Profissionalizante do RN - CEPRN pdf

Código do documento 2968f903-2b3a-4db6-a9d8-1149cbc7d47a



Assinaturas



Matheus Silva Montoro Groke
matheus.groke@minhabiblioteca.com.br
Assinou

Matheus Silva Montoro Groke

Eventos do documento

25 Sep 2024, 17:05:35

Documento 2968f903-2b3a-4db6-a9d8-1149cbc7d47a **criado** por MATHEUS SILVA MONTORO GROKE (26ad15ff-1771-4957-ae0a-7787d035c4e4). Email: matheus.groke@minhabiblioteca.com.br. - DATE_ATOM: 2024-09-25T17:05:35-03:00

25 Sep 2024, 17:06:03

Assinaturas **iniciadas** por MATHEUS SILVA MONTORO GROKE (26ad15ff-1771-4957-ae0a-7787d035c4e4). Email: matheus.groke@minhabiblioteca.com.br. - DATE_ATOM: 2024-09-25T17:06:03-03:00

25 Sep 2024, 17:07:03

MATHEUS SILVA MONTORO GROKE **Assinou** (26ad15ff-1771-4957-ae0a-7787d035c4e4) - Email: matheus.groke@minhabiblioteca.com.br - IP: 186.204.57.244 (bacc39f4.virtua.com.br porta: 40348) - [Geolocalização: -23.5732992 -46.6223104](#) - Documento de identificação informado: 311.874.578-92 - DATE_ATOM: 2024-09-25T17:07:03-03:00

Hash do documento original

(SHA256):f2ed0991b48488fbfd2bf4c48495eb14e3319e8577a19693b9828ab0173f0f45

(SHA512):ab538f45ae91d8cce88fbc9ab386ec1cc481a95362c96193bff1bdceb762525df96b550e6d333c2106f1247c7a37efe260788c32996e9d083e09aaa9f54150f

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign