

## ANEXO I DO CONTRATO

Severidade	Impacto	Prazo máximo para iniciar o atendimento	Prazo máximo para solução de contorno	Prazo máximo para solução da causa raiz
<b>Crítico</b>	Os usuários não conseguem acessar ou utilizar produtivamente o sistema por falha em sua(s) funcionalidade(s), com impacto nos negócios da DESENBAHIA pela indisponibilidade de um processo de negócio primário.	D + 2h*	D + 4h*	D + 8h*
<b>Alto</b>	Os usuários não conseguem acessar ou utilizar integralmente o sistema por falha em sua(s) funcionalidade(s). O problema causa uma grave perda do potencial operacional do sistema.	D + 2h*	D + 6h*	D + 10h*
<b>Médio</b>	Há falha(s) em funcionalidade(s) do sistema, porém ainda não afeta(m) fortemente os usuários finais e ainda não traz(em) impacto significativo aos negócios da DESENBAHIA.	D + 4h**	D + 16h**	D + 24h**
<b>Baixo</b>	O chamado não se refere à perda de funcionalidades do sistema, não impactando, portanto, sua operação. Os chamados podem tratar de requisição de informações não essenciais, ajustes através de parametrização ou esclarecimentos relativos ao funcionamento ou funcionalidade do sistema ou orientação técnica.	D + 6h**	D + 16h**	D + 48h**

*Tabela 1. ANS – Análise de severidade em função do impacto e respectivos prazos de atendimento.*

\* Horas corridas

\*\* Horas úteis

