

CLASSIFICAÇÃO DE SEVERIDADE

IMPACTO	URGÊNCIA	PRIORIDADE
ALTO	ALTA - CRÍTICA	1
	MÉDIA	2
	BAIXA	3
MÉDIO	ALTA	4
	MÉDIA	5
	BAIXA	6
BAIXO	ALTA	7
	MÉDIA	8
	BAIXA	9

BAIXO

ACORDO DE NÍVEL OPERACIONAL (Operational level agreement, OLA)

O horário do OLA é aplicado individualmente a cada grupo selecionado

NOME DO GRUPO	HORA DO OLA
CRCC atendimento Nível 2	1 dia 0 Hora 0 minuto
CRCC atendimento Nível 1	2 dias 0 Hora 0 minuto
CSIC APP	7 dias 0 Hora 0 minuto
CSIC C08	
CSIC C09	
CSIC C10	
CSIC C11	
CSIC DADOS	7 dias 0 Hora 0 minuto
CSIC C14	

ALTO

ACORDO DE NÍVEL OPERACIONAL (Operational level agreement, OLA)

O horário do OLA é aplicado individualmente a cada grupo selecionado

NOME DO GRUPO	HORA DO OLA
CRCC atendimento Nível 2	0 dia 0 Hora 15 minutos
CRCC atendimento Nível 1	0 dia 2 Horas 0 minuto
CSIC APP	0 dia 13 Horas 45 minutos
CSIC C08	
CSIC C09	
CSIC C10	
CSIC C11	
CSIC DADOS	0 dia 13 Horas 45 minutos
CSIC C14	

MÉDIO

ACORDO DE NÍVEL OPERACIONAL (Operational level agreement, OLA)

O horário do OLA é aplicado individualmente a cada grupo selecionado

NOME DO GRUPO	HORA DO OLA
CRCC atendimento Nível 2	0 dia 4 Horas 0 minuto
CRCC atendimento Nível 1	1 dia 0 Hora 0 minuto
CSIC APP	3 dias 4 Horas 0 minuto
CSIC C08	
CSIC C09	
CSIC C10	
CSIC C11	
CSIC DADOS	3 dias 4 Horas 0 minuto
CSIC C14	

CRÍTICA

ACORDO DE NÍVEL OPERACIONAL (Operational level agreement, OLA)

O horário do OLA é aplicado individualmente a cada grupo selecionado

NOME DO GRUPO	HORA DO OLA
CRCC atendimento Nível 2	0 dia 0 Hora 15 minutos
CSIC APP	0 dia 5 HoraS 0 minuto
CSIC C08	
CSIC C09	
CSIC C10	
CSIC C11	
CSIC DADOS	0 dia 5 Horas 0 minuto
CSIC C14	
FÁBRICA DIA	0 dia 5 Horas 0 minuto
FÁBRICA SPF	
CRCC atendimento Nível 1	0 dia 0 Hora 45 minutos