

SERVIÇO	CATEGORIA	PRIORIDADE	SLA Resposta	SLA Conclusão
REDE LOCAL	Erro/Falha Geral	4	20 min	12h
	Erro/Falha Geral (interior)	4	20 min	12h
	Erro/Falha Pontual	4	20 min	12h
	Alteração	5	20 min	24h
	Cabos de Rede	4	20 min	12h
	Cabos de Rede (interior)	6	20 min	48h
	Confecção de Ponto Lógico	5	20 min	24h
	Conserto de Ponto Lógico	5	20 min	24h
	Cópia de Arquivos	4	20 min	12h
	Domínio (configuração)	4	20 min	12h
	Domínio (configuração - interior)	6	20 min	48h
	Espaço em disco	5	20 min	24h
	Habilitação de Ponto Lógico	3	20 min	6h
	Habilitação de Ponto Lógico (interior)	6	20 min	48h
	Orientação	4	20 min	12h
	Teste	3	20 min	6h
	Teste (interior)	6	20 min	48h
	Melhoria	9	20 min	
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
REDE SEM FIO	Erro/Falha Geral	4	20 min	12h
	Erro/Falha Geral (interior)	6	20 min	48h
	Erro/Falha Pontual	4	20 min	12h
	Erro/Falha Pontual (interior)	6	20 min	48h
	Configuração	5	20 min	24h
	Configuração (interior)	6	20 min	48h
	Orientação	4	20 min	12h
	Teste	5	20 min	24h
	Teste (interior)	6	20 min	48h
	Melhoria	9	20 min	
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
LINK DE DADOS	Erro/Falha Geral	4	20 min	12h
	Erro/Falha Geral (interior)	5	20 min	24h
	Configuração	4	20 min	12h
	Configuração (interior)	6	20 min	48h
	Orientação	4	20 min	12h
	Teste	4	20 min	12h
	Teste (interior)	6	20 min	48h
	Manutenção Corretiva	5	20 min	24h
	Manutenção Corretiva (interior)	6	20 min	48h
	Melhoria	9	20 min	
Relatórios e Informações	5	20 min	24h	
PROXY/FIREWALL	Liberação/Bloqueio	5	20 min	24h
INTERNET	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
STORAGE	LUN	5	20 min	24h
SERVIDOR	ERRO/ FALHA	4	20 min	12h
	Novo	5	20 min	24h
	Remoção	5	20 min	24h
	Configuração	5	20 min	24h
NAS	Quota/Espaço	5	20 min	24h
	Unidade de Rede	5	20 min	24h
	Permissão de Acesso	5	20 min	24h
BANCO DE DADOS	Erro/Falha Geral	3	20 min	6h
	Novo Banco	5	20 min	24h
	Novo Sistema/Schema	5	20 min	24h
	Outros	5	20 min	24h
SERVIDOR DE APLICAÇÃO	Erro/Falha/Lentidão	5	20 min	24h
	Novo Sistema	5	20 min	24h
	Solicitações	5	20 min	24h
BACKUP	Inclusão/Remoção	5	20 min	24h
	Restore	5	20 min	24h
	Outros	5	20 min	24h
MONITORAMENTO	Configuração	5	20 min	24h