



Service Level Agreement (SLA)

SERVIÇOS	CATEGORIAS	IMPACTO	URGÊNCIA	PRIORIDADE	SLA
ANTIVÍRUS	ATIVAR	PESSOA	BAIXA	MÉDIA	3
ANTIVÍRUS	ATUALIZAR	PESSOA	BAIXA	MÉDIA	4
ANTIVÍRUS	DESINSTALAR	PESSOA	BAIXA	BAIXA	3
ANTIVÍRUS	INSTALAR	PESSOA	BAIXA	MÉDIA	3
ANTIVÍRUS	OUTROS	PESSOA	BAIXA	BAIXA	6
ANTIVÍRUS	SUSPEITA DE VÍRUS	PESSOA	MÉDIO	MÉDIA	3
BACKUP	CONFIGURAR NOVA ROTINA	EMPRESA	MÉDIA	MÉDIA	4
BACKUP	FALHA NO BACKUP	EMPRESA	ALTA	ALTA	2
BACKUP	INSTALAR	EMPRESA	MÉDIA	MEDIA	2
BACKUP	LICENCIAMENTO	EMPRESA	MÉDIA	MEDIA	4
BACKUP	OUTROS	EMPRESA	MEDIA	MEDIA	6
BACKUP	RESTAURAR	EMPRESA	ALTA	ALTA	2
BACKUP	VERIFICAR ROTINA	EMPRESA	MÉDIA	MEDIA	4
EMAIL	ACESSO WEBMAIL	PESSOA	BAIXA	BAIXA	6
EMAIL	ADICIONAR USUÁRIO AO GRUPO	PESSOA	BAIXA	BAIXA	6
EMAIL	AVISO DE FÉRIAS	PESSOA	BAIXA	BAIXA	8
EMAIL	BACKUP DA CONTA	PESSOA	MEDIA	BAIXA	8
EMAIL	CRIAR CONTA	PESSOA	BAIXA	BAIXA	6
EMAIL	CRIAR GRUPO	PESSOA	BAIXA	BAIXA	6
EMAIL	EXCLUIR CONTA	PESSOA	BAIXA	BAIXA	8
EMAIL	EXCLUIR GRUPO	PESSOA	BAIXA	BAIXA	8
EMAIL	MONITORAR CAIXA DE E-MAIL	PESSOA	MEDIA	BAIXA	4

EMAIL	NÃO ENVIA/RECEBE	PESSOA	MEDIA	MEDIA	2
EMAIL	OUTROS	PESSOA	MEDIA	MEDIA	6
EMAIL	REDEFINIR SENHA	PESSOA	BAIXA	MEDIA	4
EMAIL	REDIRECIONAMENTO DE E-MAILS	PESSOA	MEDIA	MEDIA	6
EMAIL	REMOVER USUÁRIO DO GRUPO	PESSOA	BAIXA	BAIXA	8
EMAIL	SPAM	PESSOA	BAIXA	BAIXA	8
EQUIPAMENTOS	TROCA DE EQUIPAMENTO	PESSOA	BAIXA	BAIXA	48
EQUIPAMENTOS	UPGRADE DE HARDWARE	PESSOA	BAIXA	BAIXA	48
EQUIPAMENTOS	PERIFÉRICOS COM PROBLEMAS	PESSOA	BAIXA	BAIXA	48
EQUIPAMENTOS	INVENTÁRIO DE HARDWARE	PESSOA	BAIXA	BAIXA	48
EQUIPAMENTOS	INVENTÁRIO DE SOFTWARE	PESSOA	BAIXA	BAIXA	48
EQUIPAMENTOS	INVENTÁRIO DE LICENÇAS	PESSOA	BAIXA	BAIXA	48
HOSPEDAGEM	ACESSO FTP	PESSOA	MEDIA	MEDIA	8
HOSPEDAGEM	CRIAR DOMÍNIO	EMPRESA	MEDIA	MEDIA	24
HOSPEDAGEM	CRIAR FTP	EMPRESA	MEDIA	MEDIA	24
HOSPEDAGEM	OUTROS	EMPRESA	MEDIA	MEDIA	6
HOSPEDAGEM	RENOVAÇÃO DO DOMÍNIO	EMPRESA	MEDIA	MEDIA	8
HOSPEDAGEM	UPLOAD DE ARQUIVO	PESSOA	BAIXA	BAIXA	12
IMPRESSORA	COMPARTILHAR IMPRESSORA NA REDE	PESSOA	BAIXA	BAIXA	6
IMPRESSORA	IMPRESSORA OFF-LINE	PESSOA	BAIXA	BAIXA	6
IMPRESSORA	INSTALAR	PESSOA	BAIXA	BAIXA	8
IMPRESSORA	NÃO DIGITALIZA	PESSOA	BAIXA	BAIXA	8
IMPRESSORA	NÃO IMPRIMI	PESSOA	BAIXA	BAIXA	4
IMPRESSORA	OUTROS	EMPRESA	MEDIA	MEDIA	6
INTERNET	BLOQUEIO DE SITE	PESSOA	MEDIA	MEDIA	8

INTERNET	CERTIFICADO DIGITAL	EMPRESA	ALTA	ALTA	4
INTERNET	LENTIDÃO	PESSOA	MEDIA	MEDIA	6
INTERNET	LIBERAÇÃO DE SITE	PESSOA	MEDIA	MEDIA	6
INTERNET	OUTROS	EMPRESA	MEDIA	MEDIA	6
INTERNET	PAGINA NÃO CARREGA	PESSOA	MEDIA	MEDIA	4
INTERNET	SEM ACESSO	EMPRESA	ALTA	ALTA	2
REDE	BLOQUEIO DE ACESSO A PASTA	PESSOA	BAIXA	BAIXA	4
REDE	LENTIDÃO	EMPRESA	MEDIA	ALTA	2
REDE	MAPEAR UNIDADE DE REDE	PESSOA	BAIXA	BAIXA	6
REDE	OUTROS	PESSOA	MEDIA	MEDIA	6
REDE	PERMISSÃO DE ACESSO A PASTA	PESSOA	BAIXA	BAIXA	4
REDE	REDEFINI SENHA DE REDE	PESSOA	BAIXA	BAIXA	4
REDE	SEM ACESSO	EMPRESA	ALTA	ALTA	2
SERVIDOR	ACESSO EXTERNO (TS)	PESSOA	MEDIA	MEDIA	8
SERVIDOR	ATUALIZAÇÃO	EMPRESA	MEDIA	MEDIA	8
SERVIDOR	INSTALAR	EMPRESA	MEDIA	MEDIA	6
SERVIDOR	MIGRAR/COPIAR ARQUIVOS	EMPRESA	MEDIA	MEDIA	6
SERVIDOR	NÃO INICIA	EMPRESA	ALTA	ALTA	2
SERVIDOR	OUTROS	EMPRESA	MEDIA	MEDIA	6
SISTEMA OPERACIONAL	ATUALIZAÇÃO	PESSOA	BAIXA	BAIXA	12
SISTEMA OPERACIONAL	CONFIGURAÇÃO	PESSOA	MEDIA	MEDIA	8
SISTEMA OPERACIONAL	DOWNGRADE DE VERSÃO	PESSOA	BAIXA	BAIXA	48
SISTEMA OPERACIONAL	FORMATAR	PESSOA	BAIXA	BAIXA	48
SISTEMA OPERACIONAL	LENTIDÃO	PESSOA	MEDIA	MEDIA	8
SISTEMA OPERACIONAL	LICENCIAR	PESSOA	BAIXA	BAIXA	12

SISTEMA OPERACIONAL	NÃO INICIA	PESSOA	ALTA	ALTA	2
SISTEMA OPERACIONAL	OUTROS	PESSOA	MEDIA	MEDIA	6
SISTEMA OPERACIONAL	TELA AZUL	PESSOA	MEDIA	MEDIA	4
SISTEMAS	ATUALIZAR	EMPRESA	MEDIA	MEDIA	8
SISTEMAS	AUXILIAR TERCEIRO NA INSTALAÇÃO	EMPRESA	MEDIA	MEDIA	8
SISTEMAS	CONFIGURAR	EMPRESA	MEDIA	MEDIA	8
SISTEMAS	OUTROS	EMPRESA	MEDIA	MEDIA	8
SOFTWARE	ATUALIZAR	PESSOA	BAIXA	BAIXA	8
SOFTWARE	CONFIGURAR	PESSOA	MEDIA	MEDIA	6
SOFTWARE	DESINSTALAR	PESSOA	BAIXA	BAIXA	12
SOFTWARE	INSTALAR	PESSOA	MEDIA	MEDIA	6
SOFTWARE	OUTROS	PESSOA	BAIXA	BAIXA	8
USUÁRIO	DESLIGAMENTO	PESSOA	MEDIA	MEDIA	24
USUÁRIO	MUDANÇA DE DEPARTAMENTO	PESSOA	BAIXA	BAIXA	48
USUÁRIO	NOVO COLABORADOR	PESSOA	BAIXA	BAIXA	48
USUÁRIO	OUTROS	PESSOA	BAIXA	BAIXA	6
VPN	CONFIGURAR VPN MATRIZ/FILIAL	EMPRESA	MEDIA	MEDIA	48
VPN	CRIAR USUÁRIO	PESSOA	MEDIA	MEDIA	24
VPN	INSTALAR AGENTE VPN	PESSOA	MEDIA	MEDIA	24
VPN	NÃO CONECTA	PESSOA	MEDIA	MEDIA	4
VPN	OUTROS	PESSOA	MEDIA	MEDIA	6
VPN	REMOVER USUÁRIO	PESSOA	MEDIA	MEDIA	24
WIFI	ALTERAR SENHA	EMPRESA	BAIXA	BAIXA	24
WIFI	ALTERAR SSID	EMPRESA	BAIXA	BAIXA	24
WIFI	LENTIDÃO	EMPRESA	MEDIA	ALTA	4

WIFI	NÃO CONECTA	PESSOA	MEDIA	ALTA	2
WIFI	NOVA REDE WIRELESS	EMPRESA	BAIXA	BAIXA	24
WIFI	OCULTAR REDE WIRELESS	EMPRESA	BAIXA	BAIXA	24
WIFI	OUTROS	EMPRESA	BAIXA	MEDIA	6
WIFI	TROCA DO ROTEADOR	EMPRESA	BAIXA	BAIXA	24