SLA´s - Suporte

Este é o tempo de solução após o chamado ser transferido da triagem aos consultores do suporte. A classificação da prioridade já é definida no momento em que chamado chega na triagem.

- **Prioridade Alta:** 16h
- **Prioridade Média**: 60h
- **Prioridade Baixa**: 80h

SLA baixa: Não se caracteriza interrupção efetiva de um serviço ou função, são serviços categorizados como menos críticos ou aqueles em que a prioridade não é de máxima eficiência.

SLA Média: Aplicações individuais ou número limitado de funções estão interrompidas. Há uma medida de contingência com extensão limitada. Pode ser adequado para serviços importantes, mas não críticos, onde há uma necessidade razoável de desempenho e confiabilidade.

SLA Alta: Aplicações individuais ou número limitado de funções estão interrompidas. Não há contingência que pode ser utilizada pelo usuário. Esse acordo é apropriado para serviços críticos nos quais o tempo de inatividade é inaceitável e a eficiência é crucial.