



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MATO GROSSO DO SUL

Anexo

ANEXO I.A

CLASSIFICAÇÃO DE INCIDENTES E PRAZO PARA ATENDIMENTO

1. A CONTRATADA fica obrigada a prestar o serviço de manutenção e suporte conforme os prazos, hipóteses e graus descritos a seguir:
 1. Grau 5 – INCIDENTE CRÍTICO: situações que causem o aprisionamento involuntário de pessoas ou verificação de alarmes nos ambientes.
 2. Grau 4 – INCIDENTE URGENTE: situações que deixem o *datacenter* modular inacessível ou inoperante por inteiro, ou uma parte majoritária essencial ao funcionamento dos sistemas informatizados, incluindo os equipamentos de TIC.
 3. Grau 3 – INCIDENTE MODERADO: situações ocorridas pela falta de redundância nos subsistemas elétricos ou de climatização do ambiente do *datacenter* modular, podendo afetar o seu desempenho.
 4. Grau 2 – INCIDENTE DE ROTINA: situação na qual o *datacenter* modular esteja sendo degradado lentamente, ou ocorrência de falha que não afeta o desempenho do ambiente, ou, ainda, o problema esteja afetando apenas função utilizada eventual ou temporariamente. São casos em que o *datacenter* modular continua em operação.
 5. Grau 1 – Prestar informações ou fornecer documentos solicitados.
 6. Os prazos de solução, de acordo com os graus, estão assim definidos:

Grau	Início do atendimento	Solução de contorno	Solução definitiva
5	Até 2 hora	-	2h
4	Até 4 horas	8h	36h*
3	Até 4 horas	24h	72h
2	Até 12 horas	-	5 dias
1	Até 24 horas	-	20 dias

*Para hardware a solução definitiva não poderá ultrapassar 30 (trinta) dias corridos.

2. A abertura do chamado ocorrerá por meio do canal de acesso fornecido pela CONTRATADA e dará início à contagem de todos os prazos definidos na tabela acima.



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO SILVA DE NOVAES, Coordenador(a)**, em 06/09/2023, às 10:55, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **SÔNIA APARECIDA GRANJA ANELLI, Técnico Judiciário**, em 06/09/2023, às 12:08, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ULYSSES PEREIRA DE ALMEIDA NETO, Analista Judiciário**, em 18/09/2023, às 15:00, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-ms.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1493243** e o código CRC **52C55F9D**.



0004037-84.2023.6.12.8000

1493243v1