

## Anexo I – NÍVEL DE SEVERIDADE

Nível	Definição
<p><b>Nível 1</b> <b>CRÍTICO</b></p>	<p><u>Principal funcionalidade indisponível.</u></p> <p>O problema resulta em interrupções extremamente sérias no sistema de produção:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema travado/indisponível;</li> <li>• Perda de dados;</li> <li>• Erro que impede a utilização do sistema.</li> </ul> <p>Afeta, ou pode afetar, toda a comunidade de usuários. Tarefas que devem ser executadas imediatamente não podem ser executadas porque o sistema da Licenciante parou ou funções principais do sistema de produção foram interrompidas. Integridade dos dados foi comprometida e o serviço de solicitação requer processamento imediato, pois a situação pode resultar em perdas financeiras.</p>
<p><b>Nível 2</b> <b>ALTO</b></p>	<p><u>Funções principais severamente degradadas.</u></p> <p>O problema resulta em interrupções sérias nas operações normais do sistema, impactarão negativamente nas instalações de toda a organização, <i>deadlines</i> urgentes ou em risco:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema lento por conta do software;</li> <li>• Desconfiguração de telas;</li> <li>• Inconsistência na exibição dos dados (por bug no software);</li> <li>• Erro que dificulta, mas não impede a utilização do sistema (a operação alternativa dura pelo menos o dobro do tempo da operação normal).</li> </ul> <p>Em um sistema de produção tarefas importantes não podem ser executadas, mas o erro não impede operações essenciais. Processos ainda funcionam, mas de forma restrita, e integridade dos dados podem estar em risco. Em um ambiente de pré-produção o problema restringe o desenvolvimento de uma instalação organizacional (fase de implantação).</p>
<p><b>Nível 3</b> <b>MODERADO</b></p>	<p><u>Solicitação de suporte padrão.</u></p> <p>O problema causa interrupções isoladas ou aleatórias nas operações normais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inconsistência na exibição dos dados (controle não previsto no software ou utilização simultânea de uma mesma informação).</li> </ul> <p>Não impede a operação de um sistema de produção, apenas pode diminuir minimamente a performance ou ocorrer de forma isolada em determinadas estações. O erro pode ser atribuído ao funcionamento ou comportamento incorreto do sistema.</p>
<p><b>Nível 4</b> <b>MÍNIMO</b></p>	<p>Sem questões urgentes.</p> <p>O problema resulta em interrupções mínimas ou mesmo não interrupções nas operações normais (sem impacto nos negócios):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualquer erro que não impeça a utilização do software;</li> <li>• Necessidade de alteração na configuração do software.</li> </ul> <p>A questão consiste em "como fazer", incluindo itens relacionados a APIs e integração, perguntas sobre instalação e configuração, solicitação de melhorias, questões sobre documentação.</p>

**Compreende-se por:**

- **Nível de Severidade:** O detalhamento do grau de severidade dos chamados conforme detalhamento contido nas Condições Específicas.
- **Tempo de Resposta:** Tempo determinado para início da análise do chamado de acordo com a modalidade de suporte contratado, conforme Proposta Comercial e de acordo com os Níveis de Severidade descritos nas Condições Específicas