



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

ANEXOS DA ORDEM DE SERVIÇO DG N. 4/2012

ANEXO I – Tempo de resposta e de solução das REQUISIÇÕES DE SERVIÇO

Classificação	Definição	Tempo de resposta	Tempo de solução
Mudança-padrão	Requisições previamente aprovadas pela STI e que respeitam requisitos técnicos pré-estabelecidos e publicados no sítio intranet da CSTI. Exemplos: instalação de softwares, solicitação de equipamentos e acesso a sistemas.	60min	32h
Relacionamento	Registros de reclamação, sugestões de melhoria e elogios dos usuários aos serviços prestados pela área de TI.	4h	N/A
Orientação	Requisições de orientação sobre utilização de serviços do Catálogo.	30min	12h

ANEXO II – Cálculo da prioridade dos INCIDENTES.

a) Categorias dos Serviços de TI

Categoria do Serviço	Faixa de impacto
Serviços Essenciais	7 a 10
Sistemas Eleitorais e de Apoio	4 a 7
Sistemas Eleitorais e de Apoio – período eleitoral	7 a 10
Sistemas Corporativos	4 a 7
Equipamentos de Informática	3 a 5
Infraestrutura e Comunicação de Dados	6 a 8
Sistemas Aplicativos e Operacionais	1 a 4
Sistemas Departamentais	3 a 6
Suporte Técnico a Eventos	7 a 10

b) Prioridade

Faixa de impacto	Prioridade
1 a 2	Baixa
3 a 5	Média
6 a 8	Alta
9 a 10	Crítica



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

ANEXO III – Tempo de resposta e de solução dos INCIDENTES.

Prioridade X Tempo de Resposta e de Solução

Prioridade	Tempo de resposta	Tempo de solução	
		Perda de qualidade	Indisponibilidade
Baixa	60min	45h	16h
Média	50min	35h	12h
Alta	30min	25h	08h
Crítica	20min	15h	06h