

## ANEXO III

### CATEGORIA VIII - PRONTUÁRIO ELETRÔNICO

#### ANEXO III.1

#### ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS

Os chamados técnicos serão classificados em 4 (quatro) níveis de severidade com tempo limites para atendimento por parte do fornecedor:

1. **Severidade 1** - O uso em produção dos aplicativos é paralisado ou está severamente impactado de tal forma que é impossível continuar trabalhando de forma razoável. A operação passa a ser crítica para o negócio e a situação constitui uma emergência. Um problema com severidade 1 pode possuir uma ou mais das seguintes características: informação corrompida; uma função crítica documentada não está disponível; o aplicativo se desliga, causando demoras inaceitáveis ou indefinidas para recursos ou respostas; o aplicativo falha repetidamente, após tentativas de reinicialização.
  - 1.1. O início de atendimento a um chamado de suporte aberto nesta severidade será de até 1 (uma) hora, contada a partir do horário de registro do chamado na central da CONTRATADA. **A conclusão do chamado deverá ocorrer em até 3 (três) horas úteis, contadas a partir do mesmo horário de registro.**
2. **Severidade 2** - O problema causa uma grave perda de funcionalidade. Não está disponível nenhuma alternativa ou workaround, no entanto, a operação pode continuar de modo restrito;
  - 2.1. O início de atendimento a um chamado nesta severidade será de até 4 (quatro) horas, contadas a partir do horário de registro do chamado na central da CONTRATADA. **A conclusão do chamado deverá ocorrer em até 6 (seis) horas úteis, contadas a partir do mesmo horário de registro.**
3. **Severidade 3** - O problema causa uma pequena perda do serviço. O impacto é uma inconveniência, que pode exigir uma alternativa ou um workaround (processo alternativo) para restaurar as funcionalidades.
  - 3.1. O início de atendimento a um chamado nesta severidade será de até 8 (oito) horas úteis, contadas a partir do horário de registro do chamado na central da CONTRATADA. **A conclusão do chamado deverá ocorrer em até 12 (doze) horas úteis, contadas a partir do mesmo horário de registro.**
4. **Severidade 4** - O problema não causa nenhuma perda de funcionalidade. O eventual resultado não impede a operação dos sistemas. Os chamados podem tratar de requisição de informações, melhorias ou esclarecimentos relativos à documentação sem impacto na operação do aplicativo.
  - 4.1. O início de atendimento a um chamado nesta severidade será de até 12 (doze) horas úteis, contadas a partir do horário de registro do chamado na central da CONTRATADA. **A conclusão do chamado deverá ocorrer em até 24 (vinte e quatro) horas úteis, contadas a partir do mesmo horário de registro.**