

Acordo de Nível de Serviço – Pje			
Categoria	Severidade	Prazo para primeiro contato(1) (min)	Prazo de resolução máximo (dias úteis)
Alteração de Usuário	Média	15	2
Cadastrar Advogado	Média	15	1
Requisição de Dados Estatísticos	Média	15	14
Questionamento Técnico	Média	15	2
Erro ou Falha(2)	Alta	15	4
	Média		15
	Baixa		45
Indisponibilidade	Alta	15	1
Lentidão	Média	15	5
Sem Acesso	Média	15	2

Acordo de Nível de Serviço – ANS Padrão			
Categoria	Severidade	Prazo para primeiro contato(1) (min)	Prazo de resolução máximo (dias úteis)
Novo Acesso / Usuário	Alta	15	5
Alteração Privilégios de Acesso / Usuário	Média	15	10
Desativação de Acesso / Usuário	Média	15	10
Reset / Desbloqueio Senha	Alta	15	5
Instalação	Média	15	10
Configuração	Média	15	10
Desinstalação	Baixa	15	30
Questionamento Técnico	Baixa	15	30
Recuperação de <i>backup</i>	Extremamente Alta	15	2
Erro ou Falha	Média	15	10
Indisponibilidade	Extremamente Alta	15	2
Lentidão	Alta	15	5
Sem Acesso	Alta	15	5

(1) Este prazo é contabilizado 24 horas, 7 dias por semana.

(2) Severidades:

Alta:

- Processos em audiência (1º Grau);
- Processos em salas de sessão de julgamento;
- Processos ou cadastro de processos em unidades de atendimento ao público;
- Processos no subfluxo do plantonista;
- Processos no subfluxo da Vice-Presidência Judicial nos casos de urgência em Dissídio Coletivo de Greve.

Média:

- No procedimento para assinar sentenças ou vistar voto como relator ou revisor.

Baixa:

- Nos casos não especificados nos itens anteriores, visando analisar, classificar e atualizar informação processual ou reposicionar o processo no fluxo do sistema quando ausente funcionalidade específica para este fim.