



NÍVEIS DE ATENDIMENTO

TIPO DO LINK	NÍVEL DE ATENDIMENTO
CONCENTRADOR WAN E SD-WAN	NA-04
INTERNET DE ALTA VELOCIDADE/CONCENTRADOR	NA-04
LINKS WANS REMOTOS	NA-03
SD-WAN –EQUIPAMENTOS REMOTOS	NA-03
CLEAR CHANNEL (FIBRA APAGADA)	NA-02
LINKS IP SD-WAN	NA-01

NÍVEIS DE ATENDIMENTO:

1.1. A partir da abertura do primeiro chamado, os prazos para recuperação dos circuitos inoperantes deverão ser no máximo de:

- 1.1.1. Doze horas para Links com Nível de Atendimento NA-01;
- 1.1.2. Seis horas para Links com Nível de Atendimento NA-02;
- 1.1.3. Quatro horas para Links com Nível de Atendimento NA-03;
- 1.1.4. Duas horas para Links com Nível de Atendimento NA-04.

1.2. A CONTRATANTE poderá, de acordo com sua necessidade, definir os períodos de contagem no Níveis de Atendimento, ou seja, poderá suspender e retomar a contagem do prazo dos níveis de atendimento.