

Impacto nos Negócios	Descrição do Impacto	Resposta e Ação	Resposta ao Cliente
Catastrófico	<ul style="list-style-type: none"> • Perda total de processo comercial, essencial e não é possível dar continuidade ao trabalho de vendas de maneira razoável. • Necessita de atenção imediata. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta à primeira chamada de telefone em 1 hora ou menos. • Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana • Escalonamento rápido para equipes de especialistas na tecnologia referente ao incidente. • Notificação aos nossos executivos de nível Sênior. 	<ul style="list-style-type: none"> • Notificação aos seus executivos de nível sênior. • Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia. • Acesso e resposta rápidos das autoridades de controle de alterações.
Crítico	<ul style="list-style-type: none"> • Perda ou Degradação significativa dos serviços. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta à primeira chamada de telefone em 1 hora ou menos. • Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana • Escalonamento rápido para equipes de especialistas na tecnologia referente ao incidente. • Notificação aos nossos executivos de nível Sênior. 	<ul style="list-style-type: none"> • Notificação aos seus executivos de nível sênior. • Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia. • Acesso e resposta rápidos das autoridades de controle de alterações.
Moderado	<ul style="list-style-type: none"> • Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho de todos pode razoavelmente continuar de maneira paliativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta à primeira chamada de telefone em 4 horas ou menos. • Esforço contínuo durante o horário comercial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos durante o horário comercial. • Acesso e resposta rápidos das autoridades de controle de alterações.
Mínimo	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionamento de forma substancial, com poucos ou nenhum impeditivo dos serviços. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta à primeira chamada de telefone em 8 horas ou menos. • Esforço contínuo durante o horário comercial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos durante o horário comercial. • Resposta em até 24 horas;