**ANEXO IX DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**Modelo de Ordem de Serviço de Garantia**

Ordem de Serviço para Manutenções Corretivas do tipo Garantia, para o Item 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1 – IDENTIFICAÇÃO** |  | | |
| **Nº OS CORRETIVA:** | *<Nº da OS corretiva>* | **Tipo de OS:** | ( ) Métrica  ( ) Sistema/APP |
| **Contratada:** |  | **Nº Contrato** |  |
| **SISTEMA:** | *<Nome do Sistema >* | **SIGLA:** | *<Sigla do sist. >* |
| **N° OS RELACIONADA:** | *<Nº da OS que originou o problema ou não conformidade>* | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **2 – IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS** | |
| **Área Requisitante:** | *<Área>* |
| **Fiscal Requisitante:** | *<Nome>* |
| **Fiscal Técnico:** | *<Nome>* |

|  |
| --- |
| **3 – DEFINIÇÃO DA CORREÇÃO** |
| *<Definição ou detalhes dos problemas e não conformidades identificadas >* |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **4 – CRITICIDADE** | | |  | |
| **Criticidade** | **Característica** | **Prazo para Retorno do Comportamento Adequado do sistema** | | **Prazo para Solução Definitiva da Origem do Problema** |
| ALTA  ( ) | Incidente com paralisação do sistema / APP ou comprometimento grave de dados, processos ou ambiente. | Até 4 (quatro) horas. | | Solução Definitiva da Origem do Problema em até 24 (vinte e quatro) horas. |
| MÉDIA  ( ) | Incidente sem paralisação do sistema / APP, porém, com comprometimento mediano de dados, processos ou ambiente. | Até 8 (oito) horas. | | Solução Definitiva da Origem do Problema em até 48 (quarenta e oito) horas. |
| BAIXA  ( ) | Incidente sem paralisação do sistema / APP e pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processos ou ambiente. | Até 24 (vinte e quatro) horas. | | Solução Definitiva da Origem do Problema em até 72 (setenta e duas) horas. |

|  |
| --- |
| **5 – DEMAIS CONSIDERAÇÕES** |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **6 – CIÊNCIA** |  |
| **Fiscal Requisitante** | **Gestor do Contrato** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  <Nome>  <data> | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  <Nome>  <data> |

|  |
| --- |
| **Preposto** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  <Nome>  <data> |