

Priorização dos chamados

Os chamados serão tratados conforme grau de prioridade, sendo classificados de acordo com a avaliação interna do suporte da MD2 Consultoria. A seguir, temos as possíveis classificações de prioridade:

- **P1 - Urgente:** prioridade máxima dos chamados, serão classificados dessa forma os tickets relacionados a problema que impactam e impossibilitam qualquer utilização da solução.
- **P2 - Alta:** prioridade alta dos chamados, serão classificados dessa forma os tickets relacionados a problema que possuem um impacto grande, porém existe a possibilidade de contorno na aplicação.
- **P3 - Média:** prioridade média dos chamados, serão classificados dessa forma os tickets que possuem um impacto moderado.
- **P4 - Baixa:** prioridade baixa dos chamados, serão classificados dessa forma os tickets relacionados que possuem um impacto baixo ou nenhum impacto de utilização da solução.

Revision #3

Created 13 January 2022 18:08:54

Updated 27 October 2022 15:17:28