servicedesk.opinbrasil.com.br

- **Solicitação de Certificados** — SLA 7 dias úteis
  - Enviar pedido de Certificação
    - Certificado

- **Solicitação de Informações** — SLA 5 dias úteis
  - API's
    - Diretório
    - Service Desk
    - Segurança da Informação
    - Mock Insurance
    - Plataforma de Coleta de Métricas
  - Conformidade
    - Política de Certificação
    - Motor de Conformidade

- **Solicitação de Melhorias** — SLA 10 dias úteis
  - Diretório
  - API's
  - Service Desk
  - Mock Insurance
  - Plataforma de Coleta de Métricas

- **Incidentes**
  - Motor de Conformidade
    - Lentidão ou Degradação — SLA 2 dias úteis
    - Erro — SLA 5 dias úteis
    - Indisponibilidade — SLA 1 dia útil
  - Diretório
    - Lentidão ou Degradação — SLA 2 dias úteis
    - Erro — SLA 5 dias úteis
    - Indisponibilidade — SLA 1 dia útil
  - API's
    - Lentidão ou Degradação — SLA 2 dias úteis
    - Erro — SLA 5 dias úteis
    - Indisponibilidade — SLA 1 dia útil
  - Service Desk
    - Lentidão ou Degradação — SLA 2 dias úteis
    - Erro — SLA 5 dias úteis
    - Indisponibilidade — SLA 1 dia útil
  - Portal Open Insurance
    - Lentidão ou Degradação — SLA 2 dias úteis
    - Erro — SLA 5 dias úteis
    - Indisponibilidade — SLA 1 dia útil
    - Correção de Dados no Dashboard — SLA 20 dias úteis
  - Segurança da Informação
    - Notificação — SLA 5 dias úteis
  - Mock Insurance
    - Lentidão ou Degradação — SLA 2 dias úteis
    - Erro — SLA 5 dias úteis
    - Indisponibilidade — SLA 1 dia útil
  - Plataforma de Coleta e Métricas
    - Lentidão ou Degradação — SLA 2 dias úteis
    - Erro — SLA 5 dias úteis
    - Indisponibilidade — SLA 1 dia útil

- **Indisponibilidade Programada** — SLA 5 dias úteis
  - Service Desk
    - Notificação

- **Solicitação de Acessos** — SLA 5 dias úteis
  - Service Desk
    - Concessão Requisitante
    - Concessão Equipe N2
    - Concessão Não Participante
    - Revogação Requisitante
    - Revogação Equipe N2
    - Revogação Não Participante
  - Diretório
    - Concessão
    - Revogação
  - Mock Insurance
    - Concessão
    - Revogação