OpenInsurance

servicedesk.opinbrasil.com.br

Protocolar Ocorrência
- Registrar Inconformidade
  SLA 7 dias úteis
- Registrar Ocorrência

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
- Notificação de bloqueio de acesso a APIs

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