

PRIORIDADE	TEMPO DE RESPOSTA	TEMPO DE RESOLUÇÃO	TIPO DE PEDIDO
CRÍTICA	≤ 30 min.	≤ 6 horas	falhas nas comunicações de dados do ipv compromisso de segurança (difusão de vírus/malware) problemas com aplicações que envolvam transações financeiras urgentes
ELEVADA	≤ 1 hora	≤ 2 dias	atualização da informação na intranet problemas causados por falhas na rede local (acesso a programas instalados nos servidores, acesso à internet ou ao correio eletrónico) falhas no acesso às contas dos utilizadores serviços e plataformas campus virtual apoio às unidades orgânicas relativo a problemas que afetem o bom funcionamento dos serviços
MÉDIA	≤ 3 horas	≤ 3 dias	problemas nos programas e-publica, bolsas, homebanking, sigo, siges, timegest, siag, e outros mau funcionamento de computadores, impressoras e/ou monitores (exceção-se problemas eletromecânicos que serão reencaminhados para o departamento técnico) atualização de programas sempre que a sua falha possa prejudicar o serviço.
BAIXA	≤ 2 dias	logo que possível	apoio logístico nas ferramentas do office problemas com a configuração do correio eletrónico problemas de impressão instalação de programas licenciados resolução de duvidas do utilizador apoio a alunos

A prioridade “baixa” é atribuída por defeito. Os Serviços de Informática procederão à correção da prioridade tendo em conta os critérios acima descritos.