Acordo de Nível de Serviço (SLA) para Navegação Eficiente por Teclado

1. Objetivo do Serviço

Este SLA tem como objetivo garantir que o portal Salesforce seja totalmente utilizável por meio das teclas do teclado, com foco especial nas teclas de setas e a tecla “Enter”, proporcionando uma experiência de navegação mais fluida e natural para usuários que possuem alguma deficiência e têm dificuldade ou incapacidade de utilizar o mouse.

2. Escopo do Serviço

O serviço inclui o desenvolvimento de um novo portal Salesforce, mantendo elementos como cores, design e posicionamento dos elementos nas páginas, para manter um visual similar ao portal já existente. A implementação será focada na movimentação por teclado, permitindo a navegação entre os elementos do site utilizando as teclas de setas e a tecla “Enter”.

3. Níveis de Serviço

Nível Básico: Implementação da navegação por teclado, permitindo a movimentação entre os elementos do site utilizando as teclas de setas.

Nível Avançado: Além do Nível Básico, inclui a implementação da tecla “Enter” para confirmar o acesso a um elemento do site, abrindo menus, submenus e acionando hiperlinks.

4. Indicadores de Desempenho

Tempo de Implementação: O serviço será concluído dentro de um prazo de 3 meses a partir da assinatura do SLA.

Testes de Acessibilidade: Todos os elementos do site serão testados para garantir que a navegação por teclado seja eficaz e acessível.

5. Responsabilidades do Provedor de Serviços

O provedor de serviços será responsável pela implementação da navegação por teclado, garantindo que o portal seja totalmente utilizável por meio das teclas do teclado. O provedor também será responsável por realizar testes de acessibilidade.

6. Responsabilidades do Cliente

O cliente será responsável por fornecer feedback sobre a implementação e testes de acessibilidade.

7. Procedimentos de Suporte

O provedor de serviços fornecerá suporte técnico durante o desenvolvimento da navegação por teclado.

8. Encerramento do Serviço

O serviço poderá ser encerrado a qualquer momento por qualquer uma das partes, com aviso prévio de pelo menos 30 dias.