

SLA PointTech

Tempo de Serviço Acordado

O Ponto eletrônico no âmbito interno, será oferecido aos servidores de segunda a sexta-feira, excluindo-se os feriados, das 07h00min às 19h00min.

Expectativas de entrega do serviço (Disponibilidade)

Durante um ano, o serviço poderá ficar indisponível por no máximo 72 horas (98,02% de disponibilidade)

Paradas planejadas

Do total de horas de indisponibilidade, as paradas planejadas não poderão totalizar menos do que 36 horas (50% do total das paradas)

Paradas não planejadas

Do total de horas de indisponibilidade, as paradas não planejadas não poderão totalizar mais do que 36 horas (50% do total das paradas)

Tempo médio para restauração de serviço

A restauração é medida do momento em que o Item de Configuração ou Serviços de TI falhou até quando ele estiver completamente restaurado e executando sua funcionalidade normal.

A restauração deverá ser revisada periodicamente sempre com a participação dos responsáveis pelo serviço e representantes dos interessados.

O tempo médio para restauração do serviço será de 4 horas.

Janelas de Manutenção

As janelas de manutenção são uma grade de horários acordados e periódicos onde as alterações ou liberações são implantadas com o mínimo de impacto nos serviços, visando atuar de uma forma mais eficiente na diminuição do tempo de indisponibilidade não programado.

	Horário das Janelas de Manutenção	
	Segunda a Sexta	Sábados, Domingos e Feriados
Início	15h30min	09h00min
Fim	22h30min	18h00min

Nota: Toda vez que a janela de manutenção for ser utilizada, todos os clientes do serviço deverão ser avisados previamente, inclusive do horário de início da indisponibilidade e das estimativas otimista e pessimista (que pode ser igual ao tempo total da janela) do downtime.

Performance

O software realizará as tarefas no tempo adequado à complexidade de cada uma delas e o seu desempenho deverá se manter ao longo do tempo em condições aceitáveis.