



# AdotAqui

---

Service-Level Agreement  
24x7x4

César Nero Nº170221080  
David Afonso Nº170221081  
Filipe Amaral Nº170221082  
Rúben Ferreira Nº170221085  
João Silva Nº170221099

## Índice

---

1 – Sobre SLA.....	4
2 – Standards .....	5

## Lista de figuras

Figura 1 - Cronograma do Projeto .....**Erro! Marcador não definido.**

## 1 – Sobre SLA

---

O service-level agreement (SLA) é um compromisso da nossa parte com o nosso cliente em que os nossos serviços representam qualidade, disponibilidade e responsabilidade.

Através deste compromisso pretendemos dar tranquilidade aos nossos clientes, fornecemos este serviço 24 horas por semana (7 dias) com uma janela de resposta ao problema de 4 horas.

## 2 – Standards

---

Tipo	Resposta	Tempo de Termino
Critico	1 hora	4 horas
Urgente	4 horas	12 horas
Importante	8 horas	24 horas
Rotina	48 horas	7 dias
Planeado	14 dias	14 dias