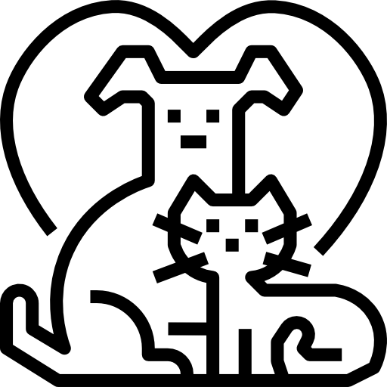
****

****

|  |
| --- |
| **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](#_Toc11663430)

[2 – Standards 5](#_Toc11663431)

**Lista de figuras**

[Figura 1 - Cronograma do Projeto **Erro! Marcador não definido.**](#_Toc10992105)

# 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 |