# **Acordo de Nível de Serviço (SLA) para o Portal (site)**

**1. Disponibilidade**

* Tempo em que o serviço está em atividade: O site estará disponível 99% do tempo, medido mensalmente.
* Horas de Funcionamento: O site estará disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados.

**2. Tempo de Resposta**

* Tempo de Carregamento da Página: As páginas do site carregarão em até 2 segundos para 95% das visitas.
* Tempo de Resposta do Servidor: O servidor responderá às solicitações em até meio segundo.

**3. Manutenção**

* Manutenção Programada: As janelas de manutenção programada serão notificadas com pelo menos 72 horas de antecedência e ocorrerão fora do horário comercial (entre 01:00 e 05:00).
* Manutenção Não Programada: Em caso de manutenção não programada devido a emergências, notificações serão enviadas o mais rápido possível, e os esforços serão feitos para minimizar o tempo de inatividade não podendo ultrapassar 2 horas consecutivas.

**4. Suporte**

* Suporte Técnico: Suporte técnico estará disponível 24/7 via e-mail [suporte@tokitotechs.com](mailto:suporte@tokitotechs.com) e telefone.
* Tempo de Resposta do Suporte:
  + Criticidade Alta (ex.: portal fora do ar): Resposta inicial em até 20 minutos.
  + Criticidade Média (ex.: problemas com a navegação do site): Resposta inicial em até 1 hora.
  + Criticidade Baixa (ex.: perguntas gerais): Resposta inicial em até 8 horas.

**5. Segurança**

* Proteção dos dados: Implementação de medidas de segurança como criptografia SSL, firewalls, e monitoramento contínuo para proteger as informações dos clientes e visitantes.

**6. Monitoramento e Relatórios**

* Relatórios Mensais: Relatórios mensais de desempenho serão fornecidos, incluindo métricas de tempo de atividade, tempo de resposta e satisfação do usuário.
* Alertas e Notificações: Notificações automáticas em caso de interrupção do serviço ou degradação significativa do desempenho.

**7. Penalidades**

* Disponibilidade: Caso a disponibilidade mensal caia abaixo de 99%, será concedido um crédito de serviço de 5% para cada 0.5% de tempo de inatividade adicional.
* Tempo de Resposta: Para cada 10% de páginas que excederem o tempo de resposta acordado, um crédito de serviço de 2% será concedido.
* Disponibilidade abaixo de 99%: Se a disponibilidade mensal for 99%, um crédito de 10% será concedido.
* Tempo de Carregamento das Páginas não Atendido: Se 10% das páginas excederem o tempo de carregamento de 2 segundos, será concedido um crédito de 5%.