# **Acordo de Nível de Serviço (SLA) para Chatbot Tokito TECHs**

**1. Disponibilidade**

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

**2. Tempo de Resposta**

* Resposta Inicial: O chatbot responderá à primeira interação do usuário em até 2 segundos. As respostas subsequentes terão um tempo de resposta médio de até 2 segundos.

**3. Manutenção**

* Manutenção Programada: As janelas de manutenção programada serão notificadas com pelo menos 48 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.: chatbot fora do ar): Resposta inicial em até 40 minutos.
  + Criticidade Média (ex.: desempenho lento): Resposta inicial em até 2 horas.
  + Criticidade Baixa (ex.: perguntas gerais): Resposta inicial em até 8 horas.

**5. Qualidade do Serviço**

* Precisão das Respostas: O Chatbot manterá uma precisão de resposta de 95% conforme métricas de satisfação do usuário.
* Taxa de Resolução: O Chatbot resolverá, sem necessidade de intervenção humana, pelo menos 80% das interações do usuário.

**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 consultas dos usuários 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 Resposta não Atendido: Se 20% das respostas iniciais excederem 2 segundos, será concedido um crédito de 4%.