



## Service Level Agreement

O MobieGAR oferece uma taxa de uptime de 98% aos seus clientes. Uptime é definido como o tempo de actividade ou disponibilidade do nosso serviço em ser acedido e utilizado pelos nossos utilizadores, clientes e outros visitantes.

Diferentes factores podem levar à indisponibilidade do serviço (downtime), tais como:

- Manutenções periódicas;
- Manutenções de emergência;
- Downtime/indisponibilidade dos provedores de alojamento e serviços necessários ao funcionamento do MobieGAR;
- Downtime causado por ataques (ie. DDoS).

O MobieGAR notifica os seus clientes e/ou anuncia publicamente a inacessibilidade ou indisponibilidade do serviço. Todos os alertas, informações e avisos de natureza técnica são publicados na página de entrada do MobieGAR.

O MobieGAR garante ainda o cumprimento dos seguintes níveis de serviço:

- Todos os pedidos de suporte técnico são tratados no prazo máximo de 24 horas úteis.
- São realizados backups diários de toda a informação gerida pelo MobieGAR. A reposição total ou parcial de um backup será realizada no prazo máximo de 8 horas.
- Em caso de disaster recovery, o tempo máximo de reposição do sistema MobieGAR é de 24 horas.