

12.6. Anexo VI: SLA Proposto

Disponibilidade Garantida (Uptime): %

Métrica	Meta	Penalidade Proposta
Disponibilidade (Uptime)	99,9%	Desconto de 2% na fatura p/ cada 0,1% abaixo
Tempo de Resposta (Crítico)	≤ 15 min	Desconto de 1% por violação
Tempo de Solução (Crítico)	≤ 4 horas	Desconto de 5% por violação
Tempo de Resposta (Alta Sev.)	≤ 1 hora	Acumula no relatório mensal