

## Disponibilidade de serviço e plano de contingência Intersaberes

A Intersaberes possui um serviço ativo e proativo de acompanhamento de logs para garantia de disponibilidade de serviço. Ao receber um report, nosso time de TI atuará imediatamente para corrigir a limitação. Caso uma limitação seja identificada pelos nossos parceiros, dispomos de uma central de atendimento ([apoio@intersaberes.com](mailto:apoio@intersaberes.com)) que dará o primeiro atendimento em até 30 minutos e reportará a TI caso necessário.

Os servidores da **Biblioteca Multimídia Intersaberes**, estão alocados no Cloud Computing da Amazon (AWS) no serviço EC2 tendo disponibilidade de 24/7. A base de dados também fica hospedada na AWS utilizando o serviço RDS. Para os backups de dados, tanto da aplicação quanto da base de dados, é utilizado o AWS Backup diariamente, tendo em algumas oportunidades até mais de um backup no dia, como é o caso de atualizações no sistema. Garantindo a segurança e disponibilidade do serviço.

Os dados de senhas dos usuários quando utilizam o LMS nativo ficam criptografados na base. Em futura liberação da integração entre plataformas que não utilizam o LMS nativo, serão feitas através de tokens criptografados, onde somente a biblioteca possuirá a chave para descriptografar os dados.

Além disso todas as conexões com a biblioteca utilizam conexão segura através do protocolo HTTPS, mantendo seguro os dados trafegados da tela dos usuários até o servidor.

