

Planos de atendimento

Nesta sessão estaremos descrevendo as limitações de atendimento do serviço de **CloudOps**, de acordo com o nível do plano de gerenciamento contratado.

Não sabe seu nível de atendimento? Verifique no **Painel de Controle** em: <https://painel.neture.com.br>.

As limitações à direita garantem nosso atendimento dentro das **prioridades adotadas**.

Tabela de Limitações baseado no nível (Plano) contratado

***Os itens da tabela são Horas Inclusas e Chamados Inclusos no plano (sem custo adicional). Ao exceder este número, a tabela à direita será utilizada para contabilização das horas e chamados adicionais.**

Nível /Plano	Horas	REUNIÃO	AGENDAMENTO	TRIVIAL	BAIXA	MÉDIA	ALTA
BRONZE	2	0	1	5	4	3	
SILVER	4	0	2	8	5		
GOLD	8	0	3	10	8		
GOLD I	15	0	3	10	10		
GOLD II	20	1	3	12	10		
GOLD III	20	1	4	15	15		
PLATINUM	25	1	4	15	15		
DIAMOND	45	2	8	30	20		

Chamados inclusos

Para cada nível de atendimento é incluso um volume de chamados **por prioridade** que podem ser criados pelo cliente sem custo adicional. Quando excedido este volume, cada chamado adicional em sua determinada prioridade terá valor cobrado conforme tabela abaixo:

Prioridade	Valor unitário
REUNIÃO	R\$ 150,00
AGENDAMENTO	R\$ 40,00
TRIVIAL	R\$ 32,00
BAIXA	R\$ 35,00
MÉDIA	R\$ 48,00
ALTA	R\$ 70,00
URGENTE	R\$ 90,00
EMERGENCIAL	R\$ 125,00

Alertamos que chamados excedentes serão atendidos conforme capacidade ociosa de nosso time, trabalhamos com capacidades adicionais para permitir volume de atendimento maior caso necessário, porém, poderão ocorrer casos de força maior que geram um volume muito alto de atendimento, causando sobrecarregamento de nosso time.

Caso nossa equipe não tenha capacidade disponível no momento da abertura do chamado **excedente da capacidade contratada**, poderá ocorrer atraso no atendimento.

Horas de atendimento Inclusas

Para cada nível de atendimento é incluso um volume de horas de atendimento, quando excedidas, serão cobrados valores adicionais por hora de **R\$ 160,00/hora**.

Níveis de atendimento personalizados

O cliente pode personalizar seu nível de atendimento após o **DIAMOND**, desenhando para melhor atender a sua expectativa. Converse com nosso comercial para personalizar seu atendimento 😊

Alterações de Planos

As quantidades de horas e chamados podem ser alteradas no futuro, aumentando ou diminuindo os planos conforme capacidade disponível, onde os clientes serão avisados por e-mail corporativo e também através de nosso website em: <https://www.neture.com.br>