

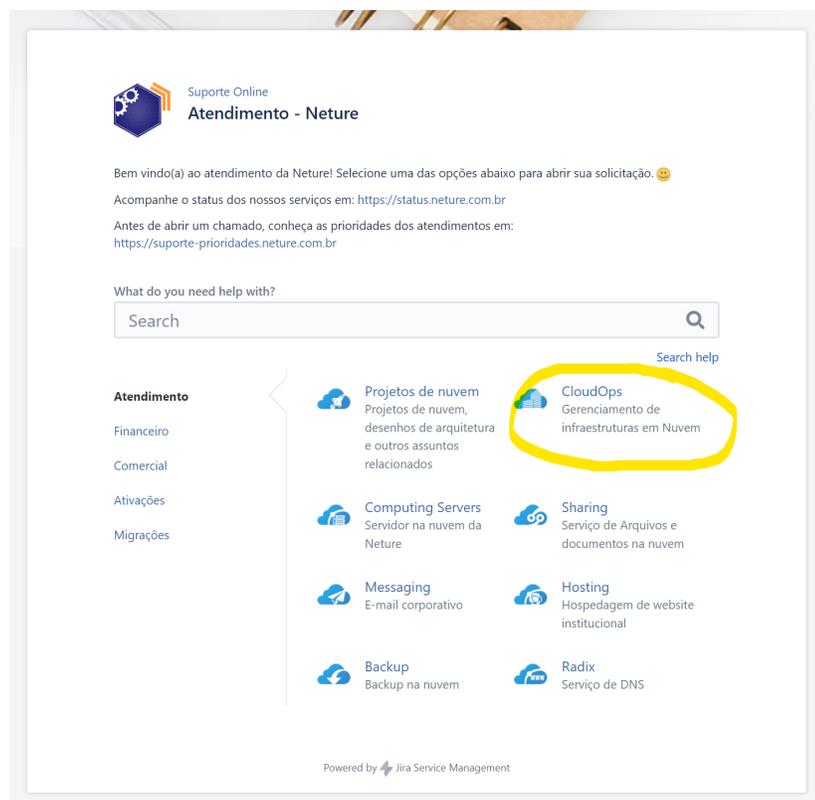
Como reportar atualizações de sistemas (gerência de mudanças)?

A Neture encoraja todos os clientes a reportarem suas atualizações de sistemas e aplicações através de abertura de chamado em nossa ferramenta, para que nossa equipe acompanhe as implantações e não gere alertas de monitoramento em momentos que haverá manutenção programada para implantações.

Procedimento de abertura de chamado

Primeiramente acesse nossa central de atendimento em: <https://suporte.neture.com.br>

Selecione a opção **CloudOps**:



Na opção de "**Solicitação**", selecione: **Atualização de aplicação**:

Supporte Online / Atendimento - Neture
CloudOps

Supporte ao serviço de CloudOps. Lembre-se de descrever perfeitamente sua necessidade, com o máximo de detalhes possível para que o atendimento seja rápido e efetivo.

Raise this request on behalf of
 Especialista

Prioridade (opcional)
 Trivial

Chamados de agendamento devem ter prioridade **Agendamento** selecionada. Chamados de Resuões devem ter prioridade **Resuão** selecionada. **Atenção:** Chamados emergenciais podem gerar custo adicional em sua fatura. Detalhes em: <https://supporte-prioridades.neture.com.br>

Solicitação
 Atualização de aplicação

Indisponibilidade
 Instabilidade
 Nova Instância (Servidor)
 Alteração de DNS
 Alteração de configuração
 Atualização de aplicação
 Erro de sistema

Nome: ID ou IP das instâncias envolvidas neste chamado
 Aplicação

Aplicação afetada
 Kubernetes Workload (opcional)

Workload relacionado à este atendimento
 Título

Descrição breve da solicitação
 Descrição

Descreva em detalhes sua solicitação, especialmente se for ligada a uma indisponibilidade/instabilidade, detalhamento adicional auxilia nossa equipe na rápida identificação da causa raiz.

Ao selecionar esta opção, serão exibidos mais campos para detalhamento da aplicação/sistema que será atualizada, incluindo um campo de Agendamento para que seja selecionada data e hora da gerência de mudança:

Supporte Online / Atendimento - Neture
CloudOps

Supporte ao serviço de CloudOps. Lembre-se de descrever perfeitamente sua necessidade, com o máximo de detalhes possível para que o atendimento seja rápido e efetivo.

Raise this request on behalf of
 Especialista

Prioridade (opcional)
 Trivial

Chamados de agendamento devem ter prioridade **Agendamento** selecionada. Chamados de Resuões devem ter prioridade **Resuão** selecionada. **Atenção:** Chamados emergenciais podem gerar custo adicional em sua fatura. Detalhes em: <https://supporte-prioridades.neture.com.br>

Agendamento (opcional)

Data e Hora do Agendamento
 Solicitação
 Atualização de aplicação

Nome do ambiente
 Cloud (Nuovo)

Nome onde estão localizados as instâncias
 Ambiente (opcional)
 Produção

Ambiente de operação da aplicação/servidor
 Instância/IPs

Nome: ID ou IP das instâncias envolvidas neste chamado
 Aplicação

Aplicação afetada
 Kubernetes Workload (opcional)

Workload relacionado à este atendimento
 Título

Descrição breve da solicitação
 Descrição

Descreva em detalhes sua solicitação, especialmente se for ligada a uma indisponibilidade/instabilidade, detalhamento adicional auxilia nossa equipe na rápida identificação da causa raiz.

Participantes (opcional)
 Search for a user

Pessoas relacionadas e participantes deste chamado.
 Antes (opcional)

Drag and drop files, paste screenshots, or browse

Atenção: Não há evidências necessárias para análise

Create Cancel

Basta preencher os campos com as informações necessárias, e caso outras pessoas estejam envolvidas neste chamado, basta adiciona-las em "Participantes antes".