

Prioridades dos chamados

Prioridades

Níveis de serviço

Prioridade	Início	Ideal para	Descrição	Serviços
MONITORAMENTO	Imediato	Alertas de monitoramento	Prioridade de monitoramento é exclusiva da Neture, utilizada quando chamados são gerados a partir do nosso serviço de monitoramento 24x7x365.	INTERNO
ATIVACÃO	Data e Horário Agenda do	Ativações	Ativações de ambiente, prioridade exclusiva da Neture que é gerada em chamados envolvendo ativações de serviço.	INTERNO
MIGRAÇÃO	Data e Horário Agenda do	Migrações	Migrações de infraestrutura e ambientes, prioridade exclusiva da Neture que é gerada em chamados envolvendo migrações.	INTERNO
AGENDAMENTOS	Data e Horário Agenda do	Agendamentos	Agendamento de solicitações, é importante selecionar a data/hora de agendamento no campo seguinte após seleção desta opção.	CLOUDOPS
REUNIÃO	Data e Horário Agenda do	Agendamento de reuniões	Agendamento de reuniões para alinhamentos. Reuniões são exclusivas para planos maiores do serviço CloudOps.	CLOUDOPS
TRIVIAL	Conforme disponibilidade	Solicitações triviais	Alterações de ambiente que não tem prioridade e podem ser executadas a qualquer momento ou solicitações similares	Todos

Cadastro na ferramenta de Suporte

Solicitações de cadastro de novas contas de acesso ao painel de suporte devem ser encaminhadas para: registrosuporte@neture.com.br.

Descrições de problemas

Tente descrever ao máximo sua solicitação, se possível, anexe fotos ou documentos referentes à sua solicitação. Uma descrição incompleta poderá gerar dúvidas à equipe e atrasar o seu atendimento, ou até gerar um atendimento incorreto de sua solicitação.

Informações importantes que devem compor o chamado:

- Ambiente/serviço objeto da solicitação – Seja claro na especificação com o IP completo ou a designação do ambiente (nome único, como VH0NXX)
- Quando envolver registros de DNS, informe qual é o domínio e, para os registros, siga o padrão de PRIORIDADE / TIPO / NOME / CONTEÚDO / TTL
 - Exemplo:** 0 / CNAME / teste.seudominio.com.br / aws-lb-exemploapontamento.com.br / 3600
- Caso sua solicitação seja referente ao serviço Sharing, é importante fornecer o acesso via Teamviewer, caso não tenha instalado, basta abrir o da Neture: <https://tv.neture.com.br>

Chamados por e-mail

Não realizamos nenhum tipo de atendimento via e-mail, todos os atendimentos devem passar por ferramenta de [atendimento online](#).

Chamado Emergencial

O início de atendimento se dá em até 30 minutos e nossos engenheiros receberão um alerta imediato comunicando este problema para atendimento em tempo real. Utilize esta opção apenas para situações emergenciais como a indisponibilidade parcial ou total de seu serviço /servidor/ambiente. Este tipo de chamado pode gerar custos adicionais em sua fatura caso não seja por indisponibilidade de serviços.

Agendamentos

Agendamentos devem sempre ser abertos com prioridade **AGENDAMENTO**, pois não possuem nível de serviço estabelecido, pois são realizados em horários e datas agendadas.

Os agendamentos podem ser realizados para execução em qualquer horário para o serviço **CloudOps**, mas devem ser solicitados dentro do **horário comercial**, para que seja agendado com a equipe de plantão com antecedência. Deve-se também realizar o agendamento com no mínimo **4 horas** de antecedência de sua execução.

Horários e Plantão

Nosso atendimento de engenheiros ocorre dentro de horário comercial, das **09:00** às **18:00** de Segunda à Sexta. Horários das **18:01** às **08:59**, sábados, domingos e feriados são considerados **Plantão**. Durante o horário de plantão somente chamados de **AGENDAMENTO**, **URGENTE** e **EMERGENCIAL** são atendidos.

BAIXA	Conform e disponibilidade	Solicitações de baixa prioridade	Chamados de prioridade baixa são para agendamentos de rotinas ou solicitações que não tem horário para execução	Todos
MÉDIA	Até 24 horas (Horário comercial)	Solicitações de prioridade média	Será atendido dentro do horário comercial e de acordo com seu contrato de forma que não haja cobrança extra para o cliente	Todos
ALTA	Até 4 horas (Horário comercial)	Solicitações de prioridade alta, como troca de apontamentos de DNS	Será atendido com maior prioridade dentro do horário comercial, porém se o atendimento já estiver em progresso e o horário comercial se encerrar, o trabalho terá continuidade até a sua finalização, podendo acarretar em cobrança extra caso o contrato não seja 24x7	Todos
URGENTE	Até 1 hora (24x7x365)	Solicitações urgentes, como reinício de serviços e aplicação de correções	Prioridade muito alta, o chamado será atendido mesmo se houver cobrança extra para o cliente (exemplo: fora do horário 8x5 e sem contrato de 24x7) – Neste nível também será executado imediatamente, não respeitando Janelas de Manutenção, pois entende-se que o cliente tem urgência na execução do chamado. <u>Pode gerar indisponibilidade no ambiente.</u>	CLOUDOPS COMPUTING SERVERS

A equipe de plantão é preparada para atender agendamentos e solicitações emergenciais e caso necessário acionam a equipe de Engenharia.

Limitações de Chamados

Há limitações de chamados que são inclusos no atendimento ao cliente, após este limite, serão cobrados custos adicionais de atendimento. Este limite existe para evitar sobrecarregamento da equipe, além de manter equilíbrio do contrato.

O limite cresce conforme o tamanho do contrato do cliente, para verificar seu limite atual, acesse o painel em: <https://painel.neture.com.br> e verifique qual o seu Nível atual.

Mais detalhes em: [Tabela de Limitações](#)

Ativações

Ativações são abertos pela equipe da Neture, com prioridade:

ATIVAÇÃO

Chamados de ativações possuem regime próprio, *sem nível de serviço*, por envolverem equipes multidisciplinares e fornecedores diversos, devido a sua complexidade.

Migrações

Migrações são considerados projetos a parte, com equipe exclusiva e custo definido a partir de análise prévia.

Monitoramento

Chamados de alerta de monitoramento são abertos pela equipe da Neture, com prioridade:

MONITORAMENTO

Quando abertos, o cliente é informado via e-mail (recebendo notificação do Suporte Online) do alerta de monitoramento, explanando o evento que ocorreu. Este tipo de chamado é atendido sem nível de serviço, mas no mesmo regime de prioridade de urgente, para rápida resolução do evento de monitoramento.

O fluxo de alerta de monitoramento segue a ordem abaixo:

1. É gerado o chamado de alerta, com envio de notificação por e-mail sobre a ocorrência;
2. Para clientes com nível de atendimento

PLATINUM

 ou

DIAMOND

, se não houver interação do cliente no chamado em até 30 minutos, nossa equipe entrará em contato por Whatsapp ou Telefone, para informar o cliente do evento

Em breve será possível receber notificações através de aplicativo móvel da Neture.

Recessos

A Neture pode realizar recessos em períodos específicos do ano. Detalhamos os recessos em nossa página de recessos: [Recessos anuais planejados](#)

EMERGENCIAL				CLOUDOPS
	Até 30 minutos (24x7x365)	Solicitações emergenciais, somente para indisponibilidades	Prioridade máxima, somente para casos de indisponibilidade de serviços. Neste caso todos os engenheiros da Neture serão acionados para atuar imediatamente e neste caso. <u>Somente poderá ser selecionada em caso de indisponibilidade parcial ou total do ambiente, passível de multa caso acionado indevidamente.</u>	