

Níveis de Serviço

Nesta sessão estaremos descrevendo os níveis de serviço (SLA) de todas as soluções da Neture.

Os níveis abaixo são relacionados ao monitoramento, disponibilidade e operação dos serviços, não incorpora níveis de serviço para atendimento de suporte.

Para níveis de serviço de atendimento de suporte visite a página: [Prioridades dos chamados](#)

Serviço	Disponibilidade mensal	Máxima indisponibilidade mensal
CLOUDOPS	99,5%	3 horas 39 minutos
COMPUTING SERVERS	98,5%	10 horas e 57 minutos
SHARING	97,5%	18 horas e 15 minutos
MESSAGING	97,5%	18 horas e 15 minutos
HOSTING	97,5%	18 horas e 15 minutos
BACKUP	97,5%	18 horas e 15 minutos

Janelas de manutenção

Janelas programadas de manutenção serão comunicadas ao cliente através de e-mail, além de disponibilizadas no portal de Status da Neture: <https://status.neture.com.br>

As janelas agendadas não são consideradas no cálculo do nível de serviço, não subtraindo o nível de serviço mensal. Contudo, a grande maioria dos trabalhos de manutenção são realizados em pequenas janelas sem causar indisponibilidade.

Restaurações de backups

Os níveis de serviço de Neture não se aplicam para restaurações de backups. O motivo deste caso é que o tempo de restauração de backups e reativações de ambientes pode variar de alguns minutos para dias, dependendo do tamanho do servidor ou estrutura de servidores do cliente.

Portanto, em casos de falhas de storage da Neture (dentro do nível em contrato de 0,1% a 0,2% anual), solicitações de restaurações de dados do cliente ou qualquer situação que envolva a restauração de dados, os níveis de serviço não se aplicam.

Desastres naturais, de força maior e caso fortuito

Em eventos que se enquadrem, todos os níveis de serviços são suspensos até avaliação e restauração de toda a infraestrutura afetada.

A Neture trabalha com todas as alternativas possíveis e acessíveis para sempre evitar qualquer tipo de perda de dados ou interrupção do processamento de dados, porém, há casos a exemplo de desastres naturais que podem causar a indisponibilidade de telecomunicações generalizadas na infraestrutura do país, afetando a disponibilidade de serviços da Neture e todos os demais provedores do mercado.

Suporte e atendimento

Nosso atendimento tem uma área dedicada para descrever seu nível de serviço e [prioridade de atendimento](#), [acesse clicando aqui](#).