

Normativa de Produção

A "Normativa de Produção" é emitida pela Neture após a implantação do ambiente/datacenter do cliente em estado "Produtivo", isto é, o ambiente é crítico e passa a operar com o máximo de disponibilidade e atenção da equipe.

Com a implantação da normativa, imediatamente toda a equipe da Neture é notificada e passa a operar com agendamentos para qualquer operação que não seja crítica ou explicitamente solicitada pelo cliente como "Urgente" ou "Emergencial" no estado da abertura do chamado em nosso [atendimento online](#).

O objetivo de operar com agendamentos é permitir que toda e qualquer tipo de alteração seja realizada fora do horário de "produção", ou seja, horário em que os usuários finais estão utilizando o ambiente/datacenter.

Este tipo de horário é denominado "Janela de Manutenções", onde neste horário a equipe poderá executar os processos que podem causar indisponibilidade com maior segurança, além de efetuar testes mais completos para validação das alterações realizadas.

Chamados em nosso Atendimento Online

Com a implantação da Normativa de Produção, todos os chamados passarão a operar dentro de nosso SLA e regras de atendimento, seguindo as regras localizadas nesta página: [Regras de Atendimento](#) e os níveis de serviço (SLA) desta página: [Níveis de serviço](#)