

# Monitoramento

Nesta sessão estaremos descrevendo como são realizados os alertas de monitoramento do serviço de CloudOps, de acordo com o nível do plano de gerenciamento contratado.

## Alertas

| Alerta      | Tempo de resposta | Descrição  |
|-------------|-------------------|--|
| BAIXA       | //                | Alertas de pequenas falhas que não requer atenção imediata. geralmente rápidos picos de uso de CPU. São analisados posteriormente para identificar se há algum padrão. Caso necessário o cliente será alertado sobre este ponto, com recomendações e diagnóstico completo. |
| MÉDIA       | //                | Alertas de baixo risco como espaço em disco com menos de 15% livre. São analisados e posteriormente caso necessária autorização do cliente para ampliação ou ajuste de configurações, será gerado um chamado sobre o caso.   |
| ALTA        | //                | Alertas de maior risco, como indícios de falhas em hardware. São analisados imediatamente para correção ou solicitação de novo hardware ao fornecedor.   |
| EMERGENCIAL | Até 15 minutos    | Alertas de indisponibilidade de serviços e servidores. Este alerta gera uma notificação para todos os engenheiros da Neture, para que a análise do problema se dê imediata à sua detecção.   |

## Como funcionam os alertas de monitoramento?

Todos os alertas gerados por nosso sistema de monitoramento passam por rigorosa análise antes da notificação ao cliente.

Quando confirmado que o alerta não é falso-positivo e poderá afetar a boa operação do ambiente, este será comunicado ao cliente.

Chamados de alerta de monitoramento são abertos em ferramenta de atendimento pela equipe da Neture, com prioridade: **MONITORAMENTO**

O fluxo de alerta de monitoramento segue a ordem abaixo:

1. Será gerado um chamado de alerta com envio de notificação por e-mail sobre a ocorrência
2. Chamados com prioridades **ALTA** e **EMERGENCIAL** e clientes com nível de atendimento **PLATINUM** ou superior, serão acionados diretamente pela equipe de engenharia através da **Lista de Acionamento**, quando não houver interação do cliente no chamado em até 30 minutos

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

## Lista de Acionamentos

A lista de acionamentos é utilizada por nossa equipe de engenheiros para acionar nossos clientes em casos emergenciais. Abaixo um exemplo de como a lista deve ser preenchida:

### Contato de Nível 1

**Ordem:** Primeiro acionado  
**Nome:** Nome completo do acionado  
**E-mail:** E-mail do acionado  
**Telefone Corporativo:** Telefone do acionado  
**Telefone Celular:** Telefone celular do acionado

### Contato de Nível 2

**Ordem:** Segundo acionado, caso não seja possível acionar o primeiro nível  
**Nome:** Nome completo do acionado  
**E-mail:** E-mail do acionado  
**Telefone Corporativo:** Telefone do acionado  
**Telefone Celular:** Telefone celular do acionado

### Contato de Nível 3

**Ordem:** Terceiro acionado, caso não seja possível acionar o primeiro e segundo nível  
**Nome:** Nome completo do acionado  
**E-mail:** E-mail do acionado  
**Telefone Corporativo:** Telefone do acionado  
**Telefone Celular:** Telefone celular do acionado