



*NOC Premium: Para quem possui operações críticas e de alto valor estratégico.*

## NOC Premium

### 1.1 Descrição do Serviço

O Serviço **NOC Premium** ("NOC") é um pacote de serviços, contendo o atendimento técnico especializado durante 24 horas por dia e nos 7 dias da semana, sistemas de monitoramento, plataforma web para coleta e armazenamento de status de recursos e serviços eletrônicos, além de aumento do nível de criticidade, priorização e redução dos tempos de SLA dos serviços monitorados pelo NOC.

### 1.2 Recursos padrões

- Atendimento Remoto: 24x7x365
- Monitoramento e alertas por indisponibilidade para hosts IP;
- Monitoramento e alertas por excesso de consumo de recursos;
- Painel e relatórios de disponibilidade e consumo dos recursos;
- Processo padrão e escalonamento junto ao prestador de serviço e ao cliente;
- Alteração da criticidade do SLA dos serviços contratados pela ÁVATO:
  - De dias e horas úteis, para dias ininterruptos e horas corridas;
  - De 08 horas para 04 horas;

### 1.3 Recursos Opcionais

- Monitoramento e alertas de consumos de Servidores
- Scripts e processos personalizados por Recurso/Serviço

### 1.4 Requisitos de Serviço

- O NOC está disponível para serviços ÁVATO que suportam sua contratação adicional;
- O NOC está disponível para circuitos e/ou hosts de terceiros, que não são fornecidos pela ÁVATO, desde que estejam disponíveis pela Internet e/ou VPN;

### 1.5 Exclusões de serviço

- Não está disponível para hosts da rede LAN do cliente;
- Não está disponível para equipamentos e/ou recursos que não devem estar disponíveis ininterruptamente;

### 1.6 Formatos de cobrança

- Serviços Instalação/ativação;
- Mensalidade recorrente sobre o serviço prestado;
- Outros serviços adicionais também estão sujeitos a cobranças adicionais.

### 1.7 SLA (Contrato de Níveis de Serviços)

- Disponibilidade do Serviço: 99,80% a.m.
- Tempo de atendimento/retorno/alertas: até 30 min
- **Crédito por indisponibilidade:** proporcional à indisponibilidade, creditado no mês subsequente;
- **Manutenção programada:** janela das 00:30 às 06:30, com pelo menos 2 dias de aviso prévio ao cliente;

-- Fim da Descrição do Serviço: NOC Premium --

Versão: 1.3 | Última revisão: Outubro/2018