

Níveis de Serviço de Cloud

O estipulado neste documento aplica-se aos serviços de Cloud comercializados pela Ar.

1.1 Conceitos

Horas Lineares (HL)	Horas consecutivas
Horário útil	Período de trabalho diário entre as 9:00 e as 18:00 de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados
Horas Úteis (HU)	Horas que ocorrem dentro do Horário Útil. Por exemplo, a um intervalo de tempo de 6 HU podem corresponder mais ou menos horas lineares consoante a hora de início do intervalo. Assim se o intervalo se iniciar às 09:30 de terça-feira terminará às 15:30 e terá a duração de 6 horas lineares; mas se se iniciar às 17:00 de terça-feira apenas terminará às 14:00 de quarta-feira e terá uma duração de 21 horas lineares
Disponibilidade	Percentagem anual de horas operacionais do serviço face ao número de horas potenciais do seu correto funcionamento, depois de descontado o número de horas de indisponibilidade resultantes de interrupções pré-programadas para fins de manutenção da infraestrutura da Ar. As intervenções de manutenção na infraestrutura podem interferir no funcionamento dos serviços e serão realizadas nos seguintes horários: Sábados e Domingos das 00h00 às 08h00, em intervalos de tempo não superiores a 1 hora e nos restantes dias das 04h00 às 08h00, em intervalos de tempo não superiores a 30 minutos
Tempo de resposta	O apuramento do tempo de resposta inicia-se após o registo da participação de incidente/pedido e termina com o início da intervenção técnica, que irá ocorrer em esforço contínuo.
Tempo de resolução	Tempo de resolução para 90% dos incidentes/pedidos de suporte. O apuramento do tempo inicia-se após registo da participação e termina após a resolução do incidente ou pedido. Em circunstâncias em que seja necessária a confirmação do cliente que o incidente está resolvido, não é considerado o tempo de resposta do cliente
Tempo máximo de resolução	Tempo máximo para a resolução de um incidente/pedido de suporte. O apuramento do tempo inicia-se após registo da participação e termina após a resolução do incidente ou pedido. Em circunstâncias em que seja necessária a confirmação do cliente que o incidente está resolvido, não é considerado o tempo de resposta do cliente
Prioridade	Grau de precedência com que um incidente/pedido deve ser resolvido em relação a outros incidentes/pedidos concorrentes. A prioridade é dada pela combinação das variáveis impacto e urgência, sendo utilizada para estabelecer a ordem apropriada de resolução dos incidentes e pedidos, tendo em conta o esforço necessário e os recursos existentes. O cliente determina a prioridade inicial quando cria o incidente ou o pedido de acordo com o estipulado nas tabelas abaixo. Após a avaliação inicial do problema/pedido, a prioridade pode ser alterada pela Ar desde que o cliente aprove.
Incidente grave	Incidente de prioridade P1 cujo tempo estimado de resolução, mesmo que provisória, ultrapassa o valor do SLA em 4 horas úteis e/ou cuja resolução requeira ajuda externa apreciável. O cliente será informado quando um incidente é promovido a Incidente Grave
KPI	Medida da prestação do serviço. Este indicador é calculado como a percentagem de incidentes numa média mensal, cujo tempo de resposta/resolução seja igual ou inferior ao contratado.
SLA	Nível de serviço acordado (Service Level Agreement) e que contempla os indicadores medidos (tempo de resposta e tempo de resolução) e um valor mínimo para os seus KPI.

1.2 Prioritização

Prioridade	Tipificação	Condição
P1	Incidente	Indisponibilidade total de serviço com impacto na atividade do cliente
P2		Indisponibilidade parcial de serviço com impacto na atividade do cliente
P3		Sem impacto na atividade do cliente
P1	Pedido	Tarefas cuja não execução imediata tem um impacto elevado no negócio do cliente
P2		Tarefas cuja não execução imediata tem um impacto baixo no negócio do cliente
P3		Tarefas cuja não execução imediata não tem impacto no negócio do cliente
P4		Tarefas que tenham que ser planeadas com o cliente para serem executadas com agendamento mínimo de 16 horas úteis de antecedência

1.3 Nível de serviço 1 (NS1)

Serviço	Tipificação	Disponibilidade	Tempo de resolução			Tempo máximo de resolução		
			P1	P2	P3	P1	P2	P3
Colocation	Incidente	24x7 todos os dias	1HL	24HU	24HU	1HL	36HU	36HU
Virtual Data Center		9x5 dias úteis	5HU	8HU	16HU	8HU	16HU	24HU
Data Protection		9x5 dias úteis	5HU	8HU	16HU	8HU	16HU	24HU
Dedicated Cloud		24x7 dias úteis	4HL	8HU	16HU	8HL	12HU	16HU
Colocation	Pedido	24x7 todos os dias	4HL	12HU	16HU	6HL	16HU	24HU
Virtual Data Center		9x5 dias úteis	8HU	12HU	24HU	16HU	24HU	40HU
Data Protection		9x5 dias úteis	8HU	12HU	24HU	16HU	24HU	40HU
Dedicated Cloud		9x5 dias úteis	8HU	12HU	24HU	16HU	24HU	40HU

1.4 Nível de serviço 2 (NS2)

Serviço	Tipificação	Disponibilidade	Tempo de resolução			Tempo máximo de resolução		
			P1	P2	P3	P1	P2	P3
Virtual Data Center	Incidente	24x7 todos os dias	1HL	24HU	16HU	1HL	36HU	24HU
		24x7 todos os dias	2HL	6HL	8HU	4HL	10HL	12HU
		24x7 todos os dias	2HL	6HL	8HU	4HL	10HL	12HU
		24x7 todos os dias	4HL	8HL	16HL	4HL	8HL	16HL
Colocation	Pedido	24x7 todos os dias	4HL	12HU	16HU	6HL	16HU	24HU
Virtual Data Center		24x7 todos os dias	4HL	8HL	16HU	6HL	12HL	24HU
Data Protection		24x7 todos os dias	4HL	8HL	16HU	6HL	12HL	24HU
Dedicated Cloud		24x7 todos os dias	4HU	8HU	12HU	16HL	24HL	40HL

1.5 Disponibilidade

Serviço	Indicador	Disponibilidade	Notas
Colocation	Alimentação elétrica	>= 99,99%	Pressupõe a correta utilização dos circuitos de energia redundantes nos equipamentos do cliente. É da sua responsabilidade assegurar que os seus equipamentos estão ligados a ambos os circuitos de energia fornecidos.
	Climatização		
Virtual Data Center	Servidores virtuais e interfaces de rede	>= 99,99%	
	Sistema de backup	>= 99,97%	
	Portais de gestão	>= 99,95%	
Data Protection	Sistema de backup	>= 99,97%	
	Portais de gestão	>= 99,95%	
Dedicated Cloud	Servidor físico	>= 99,95%	