



# Catálogo de Serviços



## Recuperação de Dados (Disaster Recovery)

|                                      |                                                                                                                               |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descrição                            | Descrição do serviço ...                                                                                                      |
| O que está incluído no serviço       | Este serviço atende aos seguintes eventos: nonono ononoon<br>nononon onon onon nonono nonono nonono                           |
| Características opcionais do serviço | nonono ononoon nononon onon onon nonono nonono nonono                                                                         |
| Precificação                         | Consultar o relacionamento comercial.                                                                                         |
| Forma de cobrança                    | O serviço será faturado conforme as horas investidas dentro do processo mensal de faturamento, conforme previsto em contrato. |
| Considerações                        | Informe aqui as peculiaridades...                                                                                             |
| Forma de requisição                  | * Abertura de Incidente no <a href="#">Redmine</a><br>* Acesso ao celular do <a href="#">Plantonista</a>                      |

### SLA

| Tipo SLA                                 | SLA Alvo                                                                                                   |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tempo de Resposta da Solicitação         | Até 20 dias úteis após recebimento da RM formalmente aprovada.                                             |
| Tempo de Resolução do Incidente          | Os tempos de resolução variam conforme o impacto e a urgência do serviço, vide <a href="#">SLA</a> padrão. |
| Disponibilidade do Serviço               | n/a                                                                                                        |
| Janela de Manutenção                     | n/a                                                                                                        |
| Notificações de Manutenção e Interrupção | As notificações serão postadas nas wikis de cada projeto do cliente no Redmine.                            |

From:

<https://www.gsan.com.br/> - **Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento**

Permanent link:

[https://www.gsan.com.br/doku.php?id=casos\\_de\\_uso:catalogodeservicos:servico\\_de\\_recuperacao\\_de\\_dados](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=casos_de_uso:catalogodeservicos:servico_de_recuperacao_de_dados)



Last update: **31/08/2017 02:11**