





Cloud Devices

Os cloud devices são qualquer equipamento que se conecta à sua rede, como:

- Computadores
- Notebooks
- Celulares
- Tablets

Estes equipamentos podem utilizar sua rede corporativa para se conectar diretamente às aplicações e sistemas (Cloud Applications) e serviços de fornecedores (Cloud Services).

Cloud Applications

As Cloud Applications, ou aplicações de Cloud, são os sistemas, aplicativos de celular e dados desenvolvidos e armazenados internamente por sua empresa. São a matéria prima de seu negócio para entregar ao seu cliente o seu produto final.

Fontes de Aplicação

Deploy Automático (CI/CD)

Aplicativos de Celular

Aplicativos de Tablet

Sistemas

Integrações

: Dados





AWS S3

GCloud SQL

Cloud Firewall

Web Application Firewall

Cluster Kubernetes

Instâncias em Cloud

Backup em Cloud





cloud Operations



Cloud Operations

O CloudOps é o serviço de gerenciamento de operações em Cloud. Este serviço compõe a equipe de engenheiros que realiza a operação, manutenção e monitoramento constante de toda sua infraestrutura em Cloud.



Monitoramento de Disponibilidade

Monitoramento de Segurança

Armazenamento de Logs

Atendimento 24x7x365



Cloud Services

Os serviços de Cloud são todos os serviços consumidos por sua empresa que são entregues em clouds de outros fornecedores, ou seja, não operam dentro de sua infraestrutura de cloud.

Exemplos:

- Slack Para comunicação Interna
- Zoom, Teams, etc Para reuniões e conferências
- SalesForce, Monday, etc ERPs, CRMs e outros serviços





Modelo de arquitetura Zero-Trust

A Neture adota em todas as implantações de clientes o modelo Zero Trust Architecture, uma arquitetura direcionada a não confiar em nenhum equipamento de usuário utilizado para acessar aplicações e sistemas corporativos. Neste modelo, o usuário pode utilizar equipamentos pessoais ou corporativos, pode acessar de sua casa ou de dentro de um escritório corporativo, de qualquer forma sua operação está protegida através de camadas de segurança inteligentes.





Através de recursos como:

- Autenticação de dois fatores
- Gateway de segurança
- Análises de segurança preventivas
- Infraestrutura em cloud
- Criptografia de dados e comunicação de ponta a ponta
- Políticas de segurança de organização

Entre diversos outros recursos. Somos parceiros oficiais da Cloudflare, um dos maiores provedores de segurança como serviço do mercado.



Dados / Data

neture

CloudOps?

CloudOps é abreviação de "Cloud Operations", ou operação de nuvens. É um serviço direcionado a operação de sua infraestrutura em nuvem por equipe especializada, conhecidos no mercado como Engenheiros de Cloud.

São profissionais de alto custo e vasta base de conhecimento que não são acessíveis para pequenas e médias empresas.



Monitoramento Operacional



Monitoramento de Disponibilidade



Monitoramento de Segurança



Atendimento 24x7x365

Armazenamento de Logs



Monitoramento Operacional

Monitora todos os recursos de instâncias, mais de 200 itens monitorados por instância



Manutenção Contínua

Atualizações, melhorias, alterações de estrutura, novas implantações, entre outros



Monitoramento de Disponibilidade

Monitora a disponibilidade de servidores, sistemas, serviços, URLs e APIs que compõem a estrutura do cliente





Monitoramento de Segurança

neture

Realiza validações de CVEs, testes de segurança e penetração periódicos e valida se serviços de segurança estão ativos e operando corretamente



Com o CloudOps da Neture, entregamos a operação de sua Cloud como um serviço, permitindo que sua equipe usufrua de uma equipe de engenheiros de cloud para gerenciar seus servidores, aplicações, serviços e dados na nuvem.

Nuvens suportadas:



Amazon Web Services



Google Cloud



Microsoft Azure

Armazenamento de **Dados Estatísticos**

Armazena logs de servidores e servicos, estatísticas de uso de hardware/software e informações importantes para análises e previsões de budget

Centro de Suporte

Equipe disponível 24x7x365 para atender qualquer ocorrência de anormalidade ou solicitações do cliente



Monitoramento

Nosso monitoramento opera em três níveis:



Monitora recursos como uso de CPU, memória, I/O, recursos e parâmetros de sistema operacional, entre

Servidor



Monitora serviços utilizados por seu sistema/operação, como bancos de dados, servidores de aplicação, servidores de autenticação, entre outros

Monitora a disponibilidade de aplicações e sistemas

Servicos



web de fora de sua estrutura (caso expostos para internet), identificando qualquer variação no acesso quase imediatamente Aplicações /

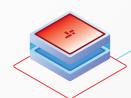
Sistemas

Nosso monitoramento de infraestrutura é tão poderoso, que detecta em apenas um minuto as mais leves variações desde a parte de telecomunicações até hardware (servidores) e aplicações (software).

Isso se deve à nossa capacidade de armazenamento de terabytes de logs em ambientes de alto desempenho, que passam por análises automáticas, garantindo a prevenção e funcionalidade de toda a estrutura disponibilizada a seu favor.

Quando há uma ocorrência em nosso monitoramento, veja como tratamos -





Emergencial

Alertas de indisponibilidade de serviços. Neste caso nosso sistema de monitoramento inicia um alerta para todos os especialistas designados para o cliente, com objetivo de correção imediata do problema. O processo de atendimento se inicia em até 15 minutos, comunicando o cliente do problema e iniciando a resolução





neture

Alta Prioridade

Alertas de maior risco, como indícios de falhas em hardware. São analisados imediatamente para correção ou solicitação de novo hardware ao fornecedor



Baixa Prioridade

São pequenas falhas que não requer atenção imediata, geralmente algum rápido pico de CPU. São analisados posteriormente para identificar se há algum padrão ou necessidade de mais recursos de hardware



Média Prioridade

Alertas de baixo risco como espaço em disco com menos de 15% livre. São analisados em seguida para identificar se há necessidade de atuação imediata da equipe

Atendimento Ao Cliente

Trabalhamos com rigorosos níveis de atendimento para que seu negócio opere com tranquilidade. Todo o nosso atendimento é realizado através de nossa plataforma de atendimento, podendo ser abertas ocorrências via aplicativo no celular ou através do site.

Nosso atendimento é documentado e auditável, com histórico permanente em base interna.

Abaixo explanamos as prioridades de atendimento e seu tempo para início de atendimento:

TRIVIAL



CONFORME DISPONIBILIDADE

Alterações de ambiente que não tem prioridade e podem ser executadas a qualquer momento, ou solicitações similares

BAIXA



CONFORME DISPONIBILIDADE

Chamados de prioridade baixa, são para agendamentos de rotinas ou solicitações que não tem horário para execução

MÉDIA



ATÉ 24 HORAS

Prioridade padrão, será atendido dentro do horário comercial e de acordo com seu contrato de forma que não haja cobrança extra para o cliente

ALTA



ATÉ 4 HORAS

Será atendido com maior prioridade dentro do horário comercial, porém se o atendimento já estiver em progresso e o horário comercial se encerrar, o trabalho terá continuidade até a sua finalização, podendo acarretar em cobrança extra caso o contrato não seja 24x7

URGENTE

neture



ATÉ 1 HORA

Prioridade muito alta, o chamado será atendido mesmo se houver cobrança extra para o cliente (exemplo: fora do horário 8x5 e sem contrato de 24x7) – Neste nível também será executado imediatamente, não respeitando janelas de manutenção, pois entende-se que o cliente tem urgência na execução do chamado. Pode gerar indisponibilidade no ambiente





ATÉ 30 MINUTOS

Prioridade máxima, somente para casos de indisponibilidade de serviços. Neste caso todos os engenheiros da Neture serão acionados para atuar imediatamente



