

Qual é a disponibilidade de serviço e o SLA de suporte da Cyber Crucible?

Resposta curta: O Contrato de Nível de Serviço (SLA) publicado pela Cyber Crucible estabelece um compromisso de **99,9% de disponibilidade mensal do serviço** (excluindo manutenção programada e causas fora do seu controlo razoável), com um mecanismo de compensação por tempo de inatividade previamente definido. Os tempos de resposta do suporte são escalonados por gravidade, medidos a partir da abertura do ticket através do portal de suporte.

Metas de tempo de resposta do suporte

Gravidade	Descrição	Resposta
SEV1 — Crítica	Serviço em baixo ou com impacto crítico na produção; sem solução alternativa disponível	≤ 2 horas
SEV2 — Grave	Serviço afetado de forma a limitar a proteção ou a resposta	≤ 4 horas
SEV3 — Menor	Serviço afetado sem impacto na proteção ou na resposta	≤ 12 horas
SEV4 — Menor	Problema não crítico, pedido de informação ou sugestão de melhoria	≤ 48 horas

Onde encontrar

O Contrato de Nível de Serviço completo está disponível publicamente em cybercrucible.com/service-level-agreement, e os tickets de suporte são registados em support.cybercrucible.com. Um prazo comprometido para notificação de violação ou incidente pode ser estabelecido contratualmente para clientes sujeitos a regulamentação.

Uma nota sobre a disponibilidade

Uma vez que a proteção de endpoint é executada localmente, o valor de disponibilidade aplica-se ao backend de gestão e de relatórios. A proteção no próprio dispositivo continua a funcionar mesmo que o backend esteja temporariamente indisponível.

Revision #1

Created 2026-07-24 06:01:55 UTC by Dennis Underwood

Updated 2026-07-24 06:01:55 UTC by Dennis Underwood