



SSG 8001

Política de Suporte

Classificação: Público

Versão do documento 10

Fevereiro de 2024

Sumário

1 Objetivo	3
2 Campo de Aplicação	3
3 Base de Conhecimento	3
4 Definições	4
5 Escopo do Suporte	5
5.1 Planos de contratação	5
5.2 Período de contrato	5
5.3 Renovação do contrato	6
5.4 Escopo do Suporte	6
5.5 Fora do escopo do Suporte	6
6. Criticidade	7
7. Como submeter uma Solicitação ao Suporte	9
7.1 Como enviar um ticket de solicitação de melhoria	9
7.2 Acesso aos portais disponíveis	10
7.3 Meios de notificação	10
7.4 Pessoas autorizadas	11
7.5 Qualidade da notificação	11
7.6 Detalhes da notificação	11
7.7 Resposta técnica – O que esperar	11
7.8 Prazo de resolução de caso	12
7.9 Notificações no portal de serviços	12
8. Acordos de nível de serviço (SLAs)	13
9. Notificação de problemas de software	13
10. Não compatibilidade de plataformas integradas	13
11. Atualização do Software	14
12. Obrigações	14
12.1 Do Cliente ou Contratante	14
12.2 Da senhasegura	15
13. Serviços Profissionais sob contrato	15
13.1 Preço de Serviços Profissionais	16
14. Documentos de Referência	16

1 Objetivo

O objetivo deste documento é compartilhar aos clientes e parceiros:

- O escopo do Suporte sobre o portfólio oferecido pela senhasegura;
- Canais de contato e detalhes da comunicação com o Suporte;
- Como é realizada a classificação dos casos;
- O atendimento a regulamentações de privacidade de dados;
- Recursos oferecidos para a resolução de casos dentro do nível de serviço acordado.

2 Campo de Aplicação

Parceiros que auxiliam clientes sobre o portfólio da senhasegura, e possuem válida a “Certificação do senhasegura PAM Core” atingindo assim os critérios para que corroborem com a Equipe de Suporte do senhasegura. Também se aplica a todos os clientes ativos com um contrato de Suporte válido.

As Organizações que desejam fazer parte do restrito grupo que atua com a Equipe de Suporte do senhasegura, pode entrar em contato com o Partner Help, partnerhelp@senhasegura.com para avaliação.

3 Base de Conhecimento

Os clientes e parceiros da senhasegura têm acesso direto de forma irrestrita a um repositório completo de informações, contendo explicações detalhadas, procedimentos para diagnóstico adequado e solução de itens relacionados ao portfólio da empresa. Além disso, a equipe de suporte da senhasegura utiliza diariamente esse mesmo repositório de conhecimento, alimentando-o com novas informações em conjunto com a comunidade. Dessa forma, garantimos que nossos clientes e parceiros tenham acesso a um conhecimento atualizado e eficiente, a fim de solucionar seus problemas de forma rápida e eficaz.

Online Help Center - <http://docs.senhasegura.io>

Aprenda como instalar, configurar, gerenciar e usar as soluções da senhasegura.

Tenha acesso a demais interfaces de nossa base de conhecimento, [Fast training](#), [Community](#), [Academy](#), [PAM Solution Center](#) e [Portal Affinity](#).

4 Definições

- **Classificação de Casos de Suporte Técnico** - Índice que classifica as dificuldades operacionais da Contratada no uso do senhasegura;
- **Cliente** - Também referenciado como "Contratada", sendo o indivíduo que acessa ou utiliza a aplicação ou serviço, empresa ou outra entidade legal em nome da qual tal indivíduo está associado e está acessando ou utilizando o oferecido pela senhasegura.
- **Contratada** - Também é referenciado como "Cliente", sendo o indivíduo que acessa ou utiliza a aplicação ou serviço, empresa ou outra entidade legal em nome da qual tal indivíduo está associado e está acessando ou utilizando o oferecido pela senhasegura.
- **Correção** - É qualquer modificação, reparo, substituição ou atualização da solução da senhasegura para solucionar um efeito adverso da operação;
- **Defeito** - Condição reproduzível em que o senhasegura não funcionou conforme previsto e estabelecido no manual do usuário;
- **Erro** - o Erro significa uma falha reprodutível da Aplicação para funcionar em conformidade substancial com sua Documentação.
- **Horário Comercial** - 9AM às 7PM (Horário Padrão de Brasília | GMT-3) dias úteis ,segunda-feira a sexta-feira, não incluindo feriados nacionais (Brasil);
- **Idiomas oficiais do Suporte** - O Suporte do senhasegura é realizado no idioma Portugues do Brasil (pt-BR) e Inglês dos EUA (en-US). Para outros idiomas, sugerimos o contato de um de nossos parceiros para melhor lhe atender.
- **Início do serviço** - O momento em que o senhasegura começa a atender uma notificação;
- **Notificação** - Ação realizada por pessoas autorizadas pelo Cliente ou Parceiro solicitando alguma ação à equipe de Suporte do senhasegura;
- **Parceiro** - Entende-se por Parceiro qualquer pessoa ou entidade que não seja o Consumidor final, que inclui, mas não se limita a, subsidiárias, afiliadas, sócios, fornecedores ou empresas resultantes de uma fusão, divisão ou incorporação.
- **Período do Contrato** - O Suporte tem início na data de contratação do sistema, sendo que o contrato pode ser renovado anualmente, desde que notificado com a devida antecedência;
- **Serviços profissionais disponíveis** - Serviços contratados conforme definido em contrato, em conformidade com definições do SSG 5002 - EULA e as condições de uso do serviço definido no SSG 5003 - Terms of Service.

5 Escopo do Suporte

5.1 Planos de contratação

O Suporte senhasegura pode ser contratado de três formas quanto à disponibilidade do serviço.

Standard 8x5 Atendimento remoto em horário comercial, das 09h00 às 19h00 de segunda-feira à sexta-feira e nos dias úteis. Os feriados municipais (Cidade de São Paulo), estaduais (Estado de São Paulo) ou nacionais (Brasil) não são contados como dias úteis.

Advanced 24x7* Inclui atendimento remoto Standard 8x5, mas pode ser estendido quando há problemas urgentes, atendendo, vinte e quatro horas por dia durante os sete dias da semana.

Premier Support* Inclui atendimento remoto Advanced 24x7, com menor tempo de resposta e inclui os seguintes serviços profissionais:

- Acesso direto ao Engenheiro Sênior para incidentes de criticidade do tipo "Urgente" e "Alta".
- 1 upgrade assistido por ano (24 x 7)
- Suporte para resposta a incidentes referente a ataque de ransomware por dois dias com dois Engenheiros dedicados.

** No plano Advanced 24x7 e Premier Support, as ações realizadas visam a restauração do sistema e recuperação de falhas críticas. As solicitações não críticas serão respondidas durante o horário comercial.*

Observação: O Suporte se concentra na solução de incidentes de "nível urgente" e na resolução de problemas do produto.

Se a necessidade for relacionada a conselhos sobre instalação e uso do produto, podemos encaminhá-lo para nosso Time de Treinamento ou sugerir um de nossos parceiros autorizados para prover um Suporte local.

5.2 Período de contrato

No ato da assinatura do contrato, o serviço de Suporte é ativado e inicia oficialmente o suporte contratado. Com base na duração do tempo de Suporte em contrato, em anos, o término do serviço de Suporte tem como limite a soma de anos contrados ao dia anterior da data de assinatura do contrato.

5.3 Renovação do contrato

O contrato pode ser renovado ao final do período vigente tendo a possibilidade de renegociar o serviço juntamente com a aquisição de um maior número de licenças, módulos adicionais do mesmo produto ou produtos adicionais disponíveis no portfólio da senhasegura.

Anualmente é realizado pela senhasegura o levantamento de licenciamento ativo consumido pelo cliente, com o intuito de adequar o licenciamento contratado com a quantidade efetivamente consumida pelo cliente.

5.4 Escopo do Suporte

A senhasegura oferece suporte aos seus clientes e parceiros que utilizam o software senhasegura, de acordo com o escopo de suporte definido no contrato. O escopo de suporte inclui:

Esclarecimento: Fornecimento de informações sobre o uso das funcionalidades da plataforma senhasegura e sobre a instalação.

Correção de erros ou problemas: Correção do software senhasegura adquirido pelo cliente, de forma a funcionar conforme descrito no manual do usuário.

Manutenção do Crypto Appliance: Reparo do dispositivo em caso de mau funcionamento. (se aplicável).

Notas:

Em casos de necessidade de substituição de hardware, o SLA de serviço será de acordo com o adquirido pelo cliente.

Em caso de problemas com a solução contratada, o cliente deve informar o suporte, incluindo uma descrição do comportamento esperado e do problema observado, bem como os passos necessários para reproduzir o problema. O suporte investigará e fornecerá uma resposta o mais rapidamente possível.

5.5 Fora do escopo do Suporte

Visando providenciar o máximo de benefício para a Contratada, detalhamos alguns itens que não estão no escopo do time de Suporte. A senhasegura providencia alguns dos serviços descritos a seguir separadamente, consulte o seu Revendedor para maiores detalhes sobre os Serviços Profissionais.

- Suporte relacionado a novas instalações, posterior a realizada para a primeira entrada em produção do senhasegura;
- Uso ou alteração da ferramenta sem uma autorização formal pela senhasegura ou que viole o *SSG 5002 - EULA* do senhasegura;
- Atualização do software - consultar os Serviços Profissionais Disponíveis;
- Atividades relacionadas a configuração, execução ou acompanhamento - consultar os Serviços Profissionais Disponíveis;
- Migração de dados - consultar os Serviços Profissionais Disponíveis;
- Teste de ambiente - consultar os Serviços Profissionais Disponíveis;
- Teste de integração - consultar os Serviços Profissionais Disponíveis;
- Treinamentos - consultar os Serviços Profissionais Disponíveis;
- Alterações de software visando incorporar melhorias. Melhorias, quando sugeridas pelo Cliente ou Parceiro, serão analisadas e ao serem consideradas válidas, podem ser incorporadas na solução a critério exclusivo da senhasegura e disponibilizadas no tempo definido exclusivamente pela senhasegura conforme detalhado no *SSG 5003 - Terms of Service*;
- Serviços de implementação em novos equipamentos adquiridos ou implementados pela Contratada;
- Auxílio no restabelecimento da operação sobre situações causadas por equívoco da Contratada ou dos seus equipamento e/ou softwares;
- Visitas presenciais não estabelecidas em contrato - consultar os Serviços Profissionais Disponíveis;
- Coleta de dados, evidências para auditoria;
- Execução de consultas (queries) diretamente ao banco de dados da solução disponibilizada pela senhasegura;
- Manutenção do ambiente de teste - consultar os Serviços Profissionais Disponíveis;
- Utilizar o Suporte para mitigar a indisponibilidade de colaboradores treinados da Contratada;
- Utilizar o Suporte para atividades que se adequam aos Serviços Profissionais;
- Qualquer outro item que não foi descrito na seção anterior, Escopo do Suporte;

6. Criticidade

A classificação do nível de criticidade dos casos recebidos pelo Suporte são realizadas levando em consideração a disponibilidade e acessibilidade da Contratada sobre os recursos do portfólio da senhasegura. Portanto, os casos recebidos pelo Suporte são divididos em quatro categorias:

C1 – Urgente: Uma situação de indisponibilidade, em que o Cliente não consegue realizar o trabalho de produção e uma solução alternativa não está disponível.

Exemplos de casos de suporte como Urgentes:

- Os usuários não conseguem fazer login para recuperar credenciais ou estabelecer sessões privilegiadas devido a uma falha no servidor providenciado e com suporte ativo da senhasegura;
- Os usuários não conseguem estabelecer sessões privilegiadas e não há outra maneira de acessar dispositivos gerenciados;
- Um processo de negócios crítico para o cliente é interrompido, resultando em perdas financeiras significativas;
- Sistema indisponível para todas as chamadas de API ou uma aplicação crítica para os negócios não está operacional porque não pode recuperar suas credenciais.

C2 – Alto: Incapacidade de acessar uma sessão crítica ou senha. Uma função importante é inutilizável e nenhuma solução alternativa está disponível, mas o cliente pode acessar e utilizar outras funcionalidades de produção;

Exemplos de casos de suporte como Alto:

- Perda de redundância;
- Questão de desempenho que permite que os usuários desempenhem suas funções;
- Problemas intermitentes que se corrigem sem intervenção.

C3 - Médio: Indisponibilidade parcial de funções ou degradação de desempenho, sem impedir o uso do senhasegura;

Se houver uma perda de uma função ou recurso que não afete seriamente as operações do Cliente, será atribuída uma criticidade Média. Após a resolução imediata de um problema, Urgente ou Alto, será realizada uma análise de causa raiz com prioridade Média.

Exemplos de casos de suporte como Médio:

- Problemas de login de usuário individual;
- Problemas relacionados à configuração de uma nova funcionalidade;
- Investigação de mensagens de erro;
- Pequena parcela de usuários não consegue acessar a aplicação;
- Respostas inesperadas a chamadas de API individuais;

C4 - Baixa: Efeitos diferentes dos categorizados acima e esclarecimentos ou solicitações de informações;

A criticidade de uma ocorrência, relatada pela Contratada, pode ser alterada pelo senhasegura caso esclarecimentos tenham sido fornecidos e uma mudança em seu impacto tenha sido identificada.

7. Como submeter uma Solicitação ao Suporte

Estamos comprometidos em fornecer um suporte excepcional para nossos clientes ao redor do mundo. Fornecemos uma plataforma de atendimento exclusiva e diferenciada, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, com suporte a múltiplos idiomas, que oferece assistência eficiente e personalizado para todas as demandas dos nossos clientes. Todos os tickets abertos passam por uma triagem cuidadosa, garantindo que sejam direcionados para os grupos solucionadores adequados e tratados com as melhores práticas da metodologia ITIL . Dessa forma, garantimos um alto nível de qualidade e excelência em nossos serviços, cumprindo nossos compromissos e superando as expectativas dos nossos clientes.

Os clientes com um produto senhasegura com contrato de suporte válido têm acesso aos nossos serviços de Suporte Técnico através do seguinte canal:

- Central de soluções PAM, um portal para o cliente com uma base de conhecimento do senhasegura.
 - suporte.senhasegura.com.br

Os parceiros com contrato de parceria válido e com profissional certificado também têm acesso aos canais acima mencionados. Além disso, é oferecido também suporte por telefone para problemas urgentes de indisponibilidade do sistema através dos seguintes números:

- 0800 449 1022
- Brazil +55 11 3069-3930
- EMEA/APAC/AMER +55 11 3069-3932
- North America: (302) 3131-850

Nota: Todo o suporte para o Crypto Appliance deve ser direcionado à equipe da senhasegura.

7.1 Como enviar um ticket de solicitação de melhoria

Caso haja interesse em compartilhar ideias sobre como tornar a solução da senhasegura mais aderente aos mais diversos casos de uso relacionados ao gerenciamento de Credenciais Privilegiadas, é incentivado o acesso ao canal de Online Feature Request em <https://senhasegura.com/suggestions/> para envio de solicitação de melhoria ou aprimoramento de produto à equipe de tecnologia.

Acreditamos que a voz do cliente é essencial para construirmos uma marca cada vez mais alinhada às necessidades do mercado. A equipe de tecnologia tem interesse em saber quais ideias você possui e as melhorias que gostaria de encontrar em nossa solução.

7.2 Acesso aos portais disponíveis

- **Parceiros/Distribuidores:** Para obter acesso aos nossos portais, envie um e-mail para affinity@senhasegura.com, descrevendo o nome do usuário, nome da empresa, conta de e-mail corporativo e número de telefone. Nossa equipe de parcerias validará a solicitação e fornecerá acesso aos seguintes portais:
 - Affinity portal (para parceiros) - affinity.senhasegura.io
 - Pam Solution Center (para suporte) - suporte.senhasegura.com.br
- **Clientes:** Se não houver um ponto focal designado durante o processo de compra, você pode enviar um e-mail para escalationlist@senhasegura.com solicitando acesso ao analista técnico autorizado, descrevendo seu nome completo, e-mail e número de telefone. Se o contato do ponto focal do cliente foi declarado no pedido de compra, o acesso será criado automaticamente e o usuário receberá um e-mail para ativar sua conta.

7.3 Meios de notificação

Para garantir a eficácia na resolução de ocorrências, o usuário deverá registrar a sua solicitação/incidente através da plataforma de atendimento, de forma clara e identificando usuários, credenciais, serviços e servidores envolvidos no problema, bem como, sempre que possível, comprovar as informações. Em situações críticas que necessitem ser resolvidas no plano Advanced 24x7, a notificação deve ser feita exclusivamente por telefone.

A tabela abaixo mostra como notificar ocorrências devido ao tipo de contrato de suporte e a criticidade da ocorrência:

Criticidade	Meio de notificação
C1 - Urgente*	Através de telefone e formalizado no portal de suporte
C2 - Alto*	Através de telefone e formalizado no portal de suporte
C3 - Médio	Através do portal de suporte
C4 - Baixo	Através do portal de suporte

*A senhasegura não garantirá o tempo de resposta para a Criticidade **Urgente** e **Alto** para quaisquer casos abertos por e-mail ou o portal sem uma ligação telefônica.

7.4 Pessoas autorizadas

O acesso à plataforma de suporte será restrito a usuários previamente habilitados pela equipe de administração do senhasegura.

A inclusão de novos usuários na plataforma de suporte deve ser solicitada e autorizada pelo contratante através de um ticket.

Todos os usuários habilitados poderão abrir tickets, solicitar e autorizar serviços, mas as solicitações fora da plataforma de suporte não serão aceitas por motivos de segurança.

7.5 Qualidade da notificação

As notificações de erros ou dificuldades de uso devem ser feitas por pessoal qualificado e apto a operar a solução senhasegura, para garantir uma conversa produtiva entre suporte e usuário.

O usuário solicitante deve ser capaz de reproduzir as condições de erro e explicar detalhadamente as condições em que a situação ocorre para garantir uma solução mais eficaz.

7.6 Detalhes da notificação

Ao notificar uma ocorrência, a Contratada deverá informar:

1. Criticidade da ocorrência na sua interpretação;
2. Uma descrição dos comandos e procedimentos em que o erro ocorre;
3. Especificação da versão do software em questão;
4. Breve descrição do defeito indicando o resultado obtido e o resultado esperado;
5. Circunstâncias relacionadas com a descoberta do defeito;

Observação: Se o agente de suporte fornecer alguma instrução ou indicar qualquer ação de mitigação, a criticidade do ticket poderá ser alterada e a Contratante será notificada.

7.7 Resposta técnica – O que esperar

Os usuários podem esperar uma resposta dentro dos tempos de resposta especificados para a prioridade do caso. A resposta pode incluir:

- As informações que você solicitou ou uma resposta à sua pergunta.

Política de Suporte da senhasegura

- Um link para documentação ou artigo da base de conhecimento.
- Uma explicação de um recurso para ajudá-lo a entender como ele funciona.
- Uma instrução de atualização de software para corrigir seu caso.
- Uma confirmação de que o problema que você relatou é um problema conhecido e se uma correção do produto está planejada ou se há soluções alternativas disponíveis.
- Um pedido de informações adicionais, tais como:
 - Detalhes adicionais ou testes específicos para isolar o problema;
 - Instruções para geração de logs para solução de problemas;
- Uma solicitação para participar de uma sessão remota com um Engenheiro de Suporte Técnico do senhasegura para solucionar o problema (as sessões remotas podem ser limitadas a 30 minutos, seja pontual e ter todo o acesso para reproduzir seu caso é importante, esteja preparado para fornecer todas as informações solicitadas pelo especialista);
 - A. Durante a sessão remota, o Engenheiro de Suporte Técnico solicitará, se necessário, o controle remoto do computador do Cliente ou Parceiro, possibilitando uma análise rápida do cenário relatado no ticket.
 - B. Caso o Cliente/Parceiro não autorize o controle remoto durante a sessão remota, o tempo necessário para a resolução pode ser prolongado.
- Algumas opções de resolução que você pode escolher.

7.8 Prazo de resolução de caso

Nosso objetivo é garantir que todos os casos sejam resolvidos de maneira rápida e eficiente. Para isso, consideramos um caso resolvido quando um dos seguintes critérios for atendido:

- O cliente ou parceiro encerra o caso no nosso portal de suporte ou confirma que foi resolvido;
- Automaticamente, após 10 dias úteis, caso acreditemos que o caso foi resolvido, mas não tenhamos recebido confirmação do cliente ou parceiro;
- Automaticamente, após 15 dias úteis, caso tenhamos solicitado detalhes ou logs adicionais, mas não os tenhamos recebido.

7.9 Notificações no portal de serviços

As notificações enviadas pelo nosso portal de suporte terão o tempo de atendimento contado a partir da primeira hora do dia útil seguinte ao recebimento do ticket, mesmo se ocorrer fora do horário comercial. É

importante notar que, para a modalidade de suporte 24x7, o tempo de atendimento será contado da mesma forma.

Observação: Tickets abertos pelo nosso portal de suporte só serão monitorados durante o horário comercial, conforme esclarecido anteriormente.

8. Acordos de nível de serviço (SLAs)

O senhasegura oferece SLAs com diferentes tempos de resposta, dependendo da criticidade do ticket:

Criticidade	Tempo de resposta		
	Standard 8x5	Support 24x7	Premier Support 24x7 *
Urgente	2 horas	1 hora	30 min
Alto	4 horas úteis	2 horas úteis	1 hora útil
Médio	8 horas úteis	8 horas úteis	8 horas úteis
Baixo	18 horas úteis	18 horas úteis	12 horas úteis

Observação: Todos os serviços profissionais incluídos no Premier Support 24x7 devem ser agendados através do portal de suporte.

9. Notificação de problemas de software

Quando um problema de software for identificado pelo fabricante, o cliente será notificado sobre o problema, será informado a solução paliativa temporária e assim que solucionado será informado a correção definitiva. Neste caso, o cliente deve utilizar uma solução paliativa para garantir que o problema não afete o uso do sistema.

10. Não compatibilidade de plataformas integradas

O senhasegura possui uma lista de plataformas integradas e alguns padrões de integração suportados. Se for necessária a integração com um sistema não suportado, a senhasegura avaliará a viabilidade de integração e relevância para o produto. Se as análises concluírem a relevância, poderá ser marcada uma data de livre escolha do senhasegura para a integração.

11. Atualização do Software

Quando uma nova versão de lançamento do software estiver disponível, os clientes serão notificados. O cliente será responsável por agendar e executar a atualização do software, respeitando as políticas de gerenciamento de mudanças da empresa.

12. Obrigações

12.1 Do Cliente ou Contratante

O cliente deve cooperar com a empresa responsável pelo software em relação a quaisquer serviços de suporte, fornecendo o máximo de detalhes possíveis sobre os problemas relatados e tomando todas as medidas razoáveis solicitadas pela empresa para detectar e fornecer mais informações sobre cada problema. O cliente deve garantir a prontidão do seu equipamento, sistemas informatizados e ambiente para o funcionamento do software, e deve garantir condições adequadas para permitir que o software atenda às suas obrigações. Isso inclui, sem limitação:

- Permitir o acesso remoto ao software;
- Garantir a disponibilidade do pessoal necessário para a operação do software;
- Cumprir os requisitos administrativos razoáveis da empresa;
- Fornecer à empresa ou seus representantes, com o consentimento e acompanhamento dos funcionários autorizados pelo cliente, acesso de controle remoto ao servidor onde o software está instalado;
- Fornecer informações de rede, acesso e outras informações relevantes para solucionar o problema. A falta dessas informações pode afetar o tempo de resolução sem penalidade para a empresa.
- Em casos de manutenção preventiva, pode haver indisponibilidade do sistema. O cliente deve prever a possibilidade de interrupções técnicas por períodos de pelo menos uma hora por mês.
- Se exigido pela empresa, o cliente concederá acesso às informações, às instalações e ao equipamento necessários ou apropriados para que a empresa execute seus serviços de suporte.

12.2 Da senhasegura

A empresa deve esforçar-se comercialmente para fornecer avaliação e aconselhamento ao cliente, diretamente por telefone ou por ticket. Respostas serão dadas às perguntas sobre o uso do software e sua

instalação, configuração e documentação. Além disso, o aconselhamento geral será dado dependendo das notificações recebidas. O envio e processamento de consultas por e-mail estarão sujeitos às diretrizes que podem ser disponibilizadas periodicamente pela empresa.

13. Serviços Profissionais sob contrato

A fim de melhorar a experiência dos usuários que fazem uso do nosso software PAM, oferecemos serviços profissionais sob demanda a partir de um contrato para atender às necessidades específicas dos nossos clientes e ajudá-los a alcançar resultados excepcionais. Esses serviços complementam o suporte técnico básico e podem ser contratados de acordo com a demanda do cliente.

Os serviços profissionais incluem atividades como:

- **Cerimônia de Chave Mestre:** Redefinição e geração de arquivos em diretórios específicos
- **Manutenção de dispositivo PAM Crypto:** Solução de problemas relacionados às senhas de root e ao banco de dados de segurança
- **Teste de HA:** Validação do funcionamento do HA desligando um dos servidores de forma controlada e validando a transição das funções sendo assumidas pelo segundo.
- **Teste de DR:** Validação do funcionamento do DR desabilitando um dos sites e verificando a transição para outro site com a validação das funções sendo assumidas pelo segundo site.
- **Restauração de banco de dados:** Importação de dados de backup em outra instância da senhasegura, seja em produção, homologação, teste ou desenvolvimento.
- **Registro de credenciais e equipamentos:** Realização de do registro conforme listadas em uma planilha Excel com IPs e nomes de host.
- **Configurações assistidas:** Auxílio na configuração de grupos de acesso, políticas de senha, etc. A precificação está relacionada com a complexidade da atividade, tendo uma definição de uma quantidade mínima de horas.
- **Atualização assistida:** Um recurso designado para realizar o planejamento e execução de atualizações de acordo com as políticas de gerenciamento de mudanças do cliente
- **Treinamento do Administrador:** Curso para capacitar os profissionais do cliente na operação, instalação, suporte e gerenciamento da solução senhasegura.
- **Treinamento de usuário:** Oferecemos cursos para capacitar os profissionais envolvidos na utilização da solução senhasegura como usuários finais que farão uso das funcionalidades da senhasegura em suas atividades diárias.

- **Modelos personalizados de template de alteração de senha:** Se o cliente precisar de uma abordagem profunda sobre a criação de modelos de alteração de senhas, um especialista será designado para explicar e ajudar na criação de uma configuração personalizada visando a integração com diferentes fornecedores (se houver um método disponível).
- **Health check :** Consiste em verificar se as instâncias senhasegura do cliente estão trabalhando com as melhores práticas do PAM e sugerimos melhorias para explorar o potencial máximo do produto senhasegura.
- **Implantação do senhasegura:** Trabalhamos juntos com a equipe de serviços profissionais para garantir uma implantação bem-sucedida. A senhasegura ajudará sua equipe em cada fase de uma implementação bem-sucedida, incluindo a chamada inicial do planejamento do projeto, a instalação do(s) seu(s) dispositivo(s), a configuração com base nas melhores práticas de segurança e a configuração de alguns de seus casos de uso específicos.

13.1 Preço de Serviços Profissionais

O valor dos serviços será informado durante a contratação, baseado na cotação vigente.

Todos os serviços são realizados dentro do período de 8 horas/dia tendo o horário comercial de São Paulo como referência, podem ser contratados a atuação via acesso remoto ou presencial. Taxas adicionais podem ser cobradas para serviços presenciais fora da cidade de São Paulo ou quando há necessidade de atendimento fora do horário comercial.

14. Documentos de Referência

- [SSG 5001 - Data Privacy](#)
- [SSG 5002 - EULA](#)
- [SSG 5003 - Terms of Service](#)
- [SSG 5010 - Política de Segurança da Informação](#)