

# Kick-Off SISMETRO

Kickoff é o marco de início da implantação do produto SISMETRO no cliente. O cliente deverá estar familiarizado com todas as informações contidas nestes documentos.

- Política de Segurança da Informação
- Service Level Agreement - SLA (Acordo de Níveis de Serviço)
- Chamados de Suporte e Atendimento

# Política de Segurança da Informação

A Política de Segurança da Informação, também referida como PSI, é o documento que orienta e estabelece as diretrizes corporativas da SISMETRO para a proteção dos ativos de informação e a prevenção de responsabilidade legal para todos os usuários. Deve, portanto, ser cumprida e aplicada em todas as áreas da empresa. A presente PSI está baseada nas recomendações propostas pela norma ABNT NBR ISO/IEC 27002:2005, reconhecida mundialmente como um código de boas práticas para a gestão da segurança da informação, bem como está de acordo com as leis vigentes em nosso país.

## MÓDULO

Gestão Inteligente de Manutenção.

Gestão Inteligente de Esterilização.

## ESCOPO

Estabelecer diretrizes que permitam aos colaboradores e clientes da SISMETRO seguirem padrões de comportamento relacionados à segurança da informação adequados às necessidades de negócio e de proteção legal da empresa, dos clientes e do indivíduo. Nortear a definição de normas e procedimentos específicos de segurança da informação, bem como a implementação de controles e processos para seu atendimento. Preservar as informações da SISMETRO e seus clientes quanto à:

- **Integridade:** Garantia de que a informação seja mantida em seu estado original, visando protegê-la, na guarda ou transmissão, contra alterações indevidas, intencionais ou acidentais.
- **Confidencialidade:** Garantia de que o acesso à informação seja obtido somente por pessoas autorizadas.
- **Disponibilidade:** Garantia de que os usuários autorizados obtenham acesso à informação e aos ativos correspondentes sempre que necessário.

## APLICAÇÃO

As diretrizes aqui estabelecidas deverão ser seguidas por todos os colaboradores, bem como os prestadores de serviço e se aplicam à informação em qualquer meio ou suporte.

É obrigação de cada colaborador ou prestador manter-se atualizado em relação a esta PSI e aos procedimentos e normas relacionadas, buscando orientação do seu gestor sempre que não estiver absolutamente seguro quanto à aquisição, uso e/ou descarte de informações.

## **PRINCÍPIOS**

Toda informação produzida ou recebida pelos colaboradores como resultado da atividade profissional contratada pela SISMETRO pertence à referida empresa. As exceções devem ser explícitas e formalizadas em contrato entre as partes.

Os equipamentos de informática, de comunicação, sistemas e informações são utilizados pelos colaboradores e prestadores para a realização das atividades profissionais. O uso pessoal dos recursos é permitido desde que não prejudique o desempenho dos sistemas e serviços. A SISMETRO, poderá registrar todo o uso dos sistemas e serviços, visando garantir a disponibilidade e a segurança das informações utilizadas.

## **REQUISITOS**

Para a uniformidade da informação, a PSI deverá ser comunicada a todos os colaboradores e prestadores da SISMETRO a fim de que a política seja cumprida dentro e fora da empresa.

Tanto a PSI quanto as normas deverão ser revistas e atualizadas periodicamente, sempre que algum fato relevante ou evento motive sua revisão antecipada.

Deverá constar em todos os contratos de trabalho e de prestação de serviços o anexo de Acordo de Confidencialidade ou Cláusula de Confidencialidade, como condição imprescindível para que possa ser concedido o acesso aos ativos de informação disponibilizados pela empresa.

A responsabilidade em relação à segurança da informação deve ser comunicada na fase de contratação dos colaboradores e prestadores. Todos os colaboradores devem ser orientados sobre os procedimentos de segurança, bem como o uso correto dos ativos, a fim de reduzir possíveis riscos. Eles devem assinar um termo de responsabilidade.

Todo incidente que afete a segurança da informação deverá ser comunicado inicialmente à Gerência de TI.

Um plano de contingência e a continuidade dos principais sistemas e serviços deverão ser implantados e testados no mínimo anualmente, visando reduzir riscos de perda de confidencialidade, integridade e disponibilidade dos ativos de informação.

Todos os requisitos de segurança da informação, incluindo a necessidade de planos de contingência, devem ser identificados na fase de levantamento de escopo de um projeto ou sistema, justificados, acordados, documentados, implantados e testados durante a fase de execução.

Deverão ser criados na empresa controles apropriados, trilhas de auditoria ou registros de atividades, em todos os pontos e sistemas em que a empresa julgar necessário para reduzir os riscos dos seus ativos de informação como, por exemplo, nas estações de trabalho, notebooks, nos acessos à internet, no correio eletrônico, nos sistemas de desenvolvimento, *cloud*, nas plataformas desenvolvidas e fornecidas pela SISMETRO.

Os ambientes de produção devem ser segregados e rigidamente controlados, garantindo o isolamento necessário em relação aos ambientes de desenvolvimento, testes e homologação.

A SISMETRO homologou como único *cloud* oficial a AWS Amazon Web Services. Todos os ambientes incluindo desenvolvimento, testes, homologação e produção devem estar hospedados unicamente na AWS na conta corporativa da SISMETRO.

Esta PSI será implementada na SISMETRO por meio de procedimentos específicos, obrigatórios para todos os colaboradores e prestadores, independentemente do nível hierárquico ou função na empresa, bem como de vínculo empregatício ou prestação de serviço.

O não cumprimento dos requisitos previstos nesta PSI e das Normas de Segurança da Informação acarretará violação às regras internas da empresa e sujeitará o usuário às medidas administrativas legais e cabíveis.

## **DAS RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS**

### **• Dos Colaboradores em Geral.**

Entende-se por colaborador toda e qualquer pessoa física, contratada CLT ou prestadora de serviço por intermédio de pessoa jurídica ou não, que exerça alguma atividade dentro ou fora da empresa.

Será de inteira responsabilidade de cada colaborador, todo prejuízo ou dano que vier a sofrer ou causar a SISMETRO e/ou a terceiros, em decorrência da não obediência às diretrizes e normas aqui referidas.

### **• Dos Gestores de Pessoas e/ou Processos.**

Ter postura exemplar em relação à segurança da informação, servindo como modelo de conduta para os colaboradores sob a sua gestão. Atribuir aos colaboradores, na fase de contratação e de formalização dos contratos individuais de trabalho, de prestação de serviços ou de parceria, a responsabilidade do cumprimento da PSI da SISMETRO.

Exigir dos colaboradores a assinatura do Termo de Compromisso e Ciência, assumindo o dever de seguir as normas estabelecidas, bem como se comprometendo a manter sigilo e confidencialidade, mesmo quando desligado, sobre todos os ativos de informações da SISMETRO.

Antes de conceder acesso às informações da empresa, exigir a assinatura do Acordo de Confidencialidade dos colaboradores casuais e prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, por exemplo, durante a fase de levantamento para apresentação de propostas comerciais.

Adaptar as normas, os processos, procedimentos e sistemas sob sua responsabilidade para atender a esta PSI, bem como aos termos da Norma Interna de Desenvolvimento

## **CUSTODIANTES DA INFORMAÇÃO**

- **Da Área de Tecnologia da Informação.**

Testar a eficácia dos controles utilizados e informar aos gestores os riscos residuais. Acordar com os gestores o nível de serviço que será prestado e os procedimentos de resposta aos incidentes.

Configurar os equipamentos, ferramentas e sistemas concedidos aos colaboradores com todos os controles necessários para cumprir os requerimentos de segurança estabelecidos por esta PSI e pelas Normas de Segurança da Informação complementares. Os administradores e operadores dos sistemas computacionais podem, pela característica de seus privilégios como usuários, acessar os arquivos e dados de outros usuários. No entanto, isso só será permitido quando for necessário para a execução de atividades operacionais sob sua responsabilidade como, por exemplo, a manutenção de computadores, conferência de código fonte, realização de cópias de segurança, auditorias ou testes no ambiente.

Segregar as funções administrativas, operacionais e de desenvolvimento a fim de restringir ao mínimo necessário os poderes de cada indivíduo e eliminar, ou ao menos reduzir, a existência de pessoas que possam excluir os logs e trilhas de auditoria das suas próprias ações.

Garantir segurança especial para sistemas com acesso público, incluindo o ambiente educacional, fazendo guarda de evidências que permitam a rastreabilidade para fins de auditoria ou investigação.

Gerar e manter as trilhas para auditoria com nível de detalhe suficiente para rastrear possíveis falhas e fraudes. Para as trilhas geradas e/ou mantidas em meio eletrônico, implantar controles de integridade para torná-las juridicamente válidas como evidências.

Administrar, proteger e testar as cópias de segurança dos programas e dados relacionados aos processos críticos e relevantes para da SISMETRO. Implantar controles que gerem registros auditáveis para retirada e transporte de mídias das informações custodiadas pela TI, nos ambientes totalmente controlados por ela.

O gestor da informação deve ser previamente informado sobre o fim do prazo de retenção, para que tenha a alternativa de alterá-lo antes que a informação seja definitivamente descartada pelo custodiante.

Quando ocorrer movimentação interna dos ativos de TI, garantir que as informações de um usuário não serão removidas de forma irrecuperável antes de disponibilizar o ativo para outro usuário.

Planejar, implantar, fornecer e monitorar a capacidade de armazenagem, processamento e transmissão necessários para garantir a segurança requerida pelas áreas de negócio.

Atribuir cada conta ou dispositivo de acesso a computadores, sistemas, bases de dados e qualquer outro ativo de informação a um responsável identificável como pessoa física, sendo que:

- os usuários (logins) individuais de funcionários serão de responsabilidade do próprio funcionário.
- os usuários (logins) de terceiros serão de responsabilidade do gestor da área contratante.

Proteger continuamente todos os ativos de informação da empresa contra código malicioso, e garantir que todos os novos ativos só entrem para o ambiente de produção após estarem livres de código malicioso e/ou indesejado.

Garantir que não sejam introduzidas vulnerabilidades ou fragilidades no ambiente de produção da empresa em processos de mudança, sendo ideal a auditoria de código e a proteção contratual para controle e responsabilização no caso de uso de terceiros.

Definir as regras formais para instalação de software e hardware em ambiente de produção corporativo, exigindo o seu cumprimento dentro da empresa.

Realizar auditorias periódicas de configurações técnicas e análise de riscos. Responsabilizar-se pelo uso, manuseio, guarda de assinatura e certificados digitais. Garantir, da forma mais rápida possível, com solicitação formal, o bloqueio de acesso de usuários por motivo de desligamento da empresa, incidente, investigação ou outra situação que exija medida restritiva para fins de salvaguardar os ativos da empresa. Garantir que todos os servidores, estações e demais dispositivos com acesso à rede da empresa operem com o relógio sincronizado com os servidores de tempo oficiais do governo brasileiro.

Monitorar o ambiente de TI, gerando indicadores e históricos de:

- uso da capacidade instalada da rede e dos equipamentos;
- tempo de resposta no acesso à internet e aos sistemas críticos da SISMETRO;
- períodos de indisponibilidade no acesso à internet e aos sistemas críticos da SISMETRO;
- incidentes de segurança (vírus, trojans, furtos, acessos indevidos, e assim por diante);
- atividade de todos os colaboradores durante os acessos às redes externas, inclusive internet (por exemplo: sites visitados, e-mails recebidos/enviados, upload/download de arquivos, entre outros);

Monitorar os ambientes dos clientes, gerando indicadores e históricos para garantir as especificações do SLA Service Level Agreement - SLA (Acordo de Níveis de Serviço). Para mais informações [Clique Aqui!](#)

## **DO MONITORAMENTO E AUDITORIA DO AMBIENTE**

Para garantir as regras mencionadas nesta PSI a SISMETRO poderá:

- Implantar sistemas de monitoramento nas estações de trabalho, servidores, correio eletrônico, conexões com a internet, dispositivos móveis ou wireless e outros componentes da rede – a informação gerada por esses sistemas poderá ser usada para identificar usuários e respectivos acessos efetuados, bem como material manipulado;

- Tornar públicas as informações obtidas pelos sistemas de monitoramento e auditoria, no caso de exigência judicial, solicitação do gerente (ou superior) ou por determinação do Comitê de Segurança da Informação;
- Realizar, a qualquer tempo, inspeção física nas máquinas de sua propriedade;
- Instalar sistemas de proteção, preventivos e detectáveis, para garantir a segurança das informações e dos perímetros de acesso.

## CORREIO ELETRÔNICO

O objetivo desta norma é informar aos colaboradores da SISMETRO quais são as atividades permitidas e proibidas quanto ao uso do correio eletrônico corporativo. O uso do correio eletrônico da SISMETRO é para fins corporativos e relacionados às atividades do colaborador usuário dentro da empresa. A utilização desse serviço para fins pessoais é permitida desde que feita com bom senso, não prejudique a SISMETRO e também não cause impacto no tráfego da rede.

Acrescentamos que é proibido aos colaboradores o uso do correio eletrônico da SISMETRO:

- Enviar mensagens não solicitadas para múltiplos destinatários, exceto se relacionadas a uso legítimo da empresa;
- Enviar mensagem por correio eletrônico pelo endereço de seu departamento ou usando o nome de usuário de outra pessoa ou endereço de correio eletrônico que não esteja autorizado a utilizar;
- Enviar qualquer mensagem por meios eletrônicos que torne seu remetente e/ou a SISMETRO ou suas unidades vulneráveis a ações civis ou criminais;
- Divulgar informações não autorizadas ou imagens de tela, sistemas, documentos e afins sem autorização expressa e formal concedida pelo proprietário desse ativo de informação;
- Falsificar informações de endereçamento, adulterar cabeçalhos para esconder a identidade de remetentes e/ou destinatários, com o objetivo de evitar as punições previstas;
- Apagar mensagens pertinentes de correio eletrônico quando qualquer uma das unidades da SISMETRO estiver sujeita a algum tipo de investigação;
- Produzir, transmitir ou divulgar mensagem que:
  - Contenha qualquer ato ou forneça orientação que conflite ou contrarie os interesses da SISMETRO;
  - Contenha ameaças eletrônicas, como: spam, mail bombing, vírus de computador;
  - Contenha arquivos com código executável (.exe, .com, .bat, .pif, .js, .vbs, .hta, .src, .cpl, .reg, .dll, .inf) ou qualquer outra extensão que represente um risco à segurança;
  - Vise obter acesso não autorizado a outro computador, servidor ou rede;
  - Vise interromper um serviço, servidores ou rede de computadores por meio de qualquer método ilícito ou não autorizado;
  - Vise burlar qualquer sistema de segurança;
  - Vise vigiar secretamente ou assediar outro usuário;
  - Vise acessar informações confidenciais sem explícita autorização do proprietário;
  - Vise acessar indevidamente informações que possam causar prejuízos a qualquer pessoa;
  - Inclua imagens criptografadas ou de qualquer forma mascaradas;

- Tenha conteúdo considerado impróprio, obsceno ou ilegal;
- Seja de caráter calunioso, difamatório, degradante, infame, ofensivo, violento, ameaçador, pornográfico entre outros;
- Contenha perseguição preconceituosa baseada em sexo, raça, incapacidade física ou mental ou outras situações protegidas;
- Tenha fins políticos locais ou do país (propaganda política);
- Inclua material protegido por direitos autorais sem a permissão do detentor dos direitos.

As mensagens de correio eletrônico sempre deverão incluir assinatura oficial fornecida ao usuário.

## **INTERNET**

Todas as regras atuais da SISMETRO visam basicamente o desenvolvimento de um comportamento eminentemente ético e profissional do uso da internet. Embora a conexão direta e permanente da rede corporativa da empresa com a internet ofereça um grande potencial de benefícios, ela abre a porta para riscos significativos para os ativos de informação.

Qualquer informação que é acessada, transmitida, recebida ou produzida na internet está sujeita a divulgação e auditoria. Portanto, a SISMETRO, em total conformidade legal, reserva-se o direito de monitorar e registrar todos os acessos a ela.

Os equipamentos, tecnologia e serviços fornecidos para o acesso à internet são de propriedade da empresa, que pode analisar e, se necessário, bloquear qualquer arquivo, site, correio eletrônico, domínio ou aplicação armazenados na rede/internet, estejam eles em disco local, na estação ou em áreas privadas da rede, visando assegurar o cumprimento de sua Política de Segurança da Informação.

A SISMETRO, ao monitorar a rede interna, pretende garantir a integridade dos dados e programas. Toda tentativa de alteração dos parâmetros de segurança, por qualquer colaborador, sem o devido credenciamento e a autorização para tal, será julgada inadequada e os riscos relacionados serão informados ao colaborador e ao respectivo gestor. O uso de qualquer recurso para atividades ilícitas poderá acarretar as ações administrativas e as penalidades decorrentes de processos civil e criminal, sendo que nesses casos a empresa cooperará ativamente com as autoridades competentes.

A internet disponibilizada pela empresa aos seus colaboradores, independentemente de sua relação contratual, pode ser utilizada para fins pessoais, desde que não prejudique o andamento dos trabalhos.

Como é do interesse da SISMETRO que seus colaboradores estejam bem informados, o uso de sites de notícias ou de serviços, por exemplo, é aceitável, desde que não comprometa a banda da rede em horários estritamente comerciais, não perturbe o bom andamento dos trabalhos nem implique conflitos de interesse com os seus objetivos de negócio.

Somente os colaboradores que estão devidamente autorizados a falar em nome da SISMETRO para os meios de comunicação poderão manifestar-se, seja por e-mail, entrevista on-line, podcast, seja por documento físico, entre outros.

Apenas os colaboradores autorizados pela empresa poderão copiar, captar, imprimir ou enviar imagens da tela para terceiros, devendo atender à norma interna de uso de imagens, à Lei de Direitos Autorais, à proteção da imagem garantida pela Constituição Federal e demais dispositivos legais.

É proibida a divulgação e/ou o compartilhamento indevido de informações da área administrativa em listas de discussão, sites ou comunidades de relacionamento, salas de batepapo ou chat, comunicadores instantâneos ou qualquer outra tecnologia correlata que venha surgir na internet.

Os colaboradores com acesso à internet poderão fazer o download (baixa) somente de programas ligados diretamente às suas atividades na SISMETRO e deverão providenciar o que for necessário para regularizar a licença e o registro desses programas, desde que autorizados pela GES.

O uso, a instalação, a cópia ou a distribuição não autorizada de softwares que tenham direitos autorais, marca registrada ou patente na internet são expressamente proibidos. Qualquer software não autorizado baixado será excluído pela Gerência de TI.

Os colaboradores não poderão em hipótese alguma utilizar os recursos da SISMETRO para fazer o download ou distribuição de software ou dados "pirateados", atividade considerada delituosa de acordo com a legislação nacional.

O download e a utilização de programas de entretenimento, jogos ou músicas (em qualquer formato) poderão ser realizados por usuários que tenham atividades profissionais relacionadas a essas categorias. Para tal, grupos de segurança, cujos integrantes deverão ser definidos pelos respectivos gestores, precisam ser criados a fim de viabilizar esse acesso especial. Mediante solicitação e aprovação da área técnica responsável, o uso de jogos será passível de concessão, em regime de exceção, quando eles tiverem natureza intrínseca às atividades de cursos relacionados ao desenvolvimento de jogos.

Como regra geral, materiais de cunho sexual não poderão ser expostos, armazenados, distribuídos, editados, impressos ou gravados por meio de qualquer recurso. Caso seja necessário, grupos de segurança deverão ser criados para viabilizar esse perfil de usuário especial e seus integrantes definidos pelos respectivos gestores.

Colaboradores com acesso à internet não poderão efetuar upload (subida) de qualquer software licenciado a SISMETRO ou de dados de sua propriedade aos seus parceiros e clientes, sem expressa autorização do responsável pelo software ou pelos dados.

Os colaboradores não poderão utilizar os recursos da SISMETRO para deliberadamente propagar qualquer tipo de vírus, worm, cavalo de troia, spam, assédio, perturbação ou programas de controle de outros computadores.

O acesso a softwares peer-to-peer (Kazaa, BitTorrent e afins) não serão permitidos. Já os serviços de streaming (rádios on-line, canais de broadcast e afins) serão permitidos a grupos específicos. Porém, os serviços de comunicação instantânea serão inicialmente disponibilizados aos usuários e

poderão ser bloqueados caso o gestor requisite formalmente à Gerencia de TI.

## IDENTIFICAÇÃO

Os dispositivos de identificação e senhas protegem a identidade do colaborador usuário, evitando e prevenindo que uma pessoa se faça passar por outra perante a SISMETRO e/ou terceiros. O uso dos dispositivos e/ou senhas de identificação de outra pessoa constitui crime tipificado no Código Penal Brasileiro (art. 307 – falsa identidade).

Tal norma visa estabelecer critérios de responsabilidade sobre o uso dos dispositivos de identificação e deverá ser aplicada a todos os colaboradores. Todos os dispositivos de identificação utilizados na SISMETRO, como o número de registro do colaborador, o crachá, as identificações de acesso aos sistemas, os certificados, assinaturas digitais e os dados biométricos têm de estar associados a uma pessoa física e atrelados inequivocamente aos seus documentos oficiais reconhecidos pela legislação brasileira.

O usuário, vinculado a tais dispositivos identificadores, será responsável pelo seu uso correto perante a empresa e a legislação (cível e criminal). Todo e qualquer dispositivo de identificação pessoal, portanto, não poderá ser compartilhado com outras pessoas em nenhuma hipótese.

Se existir login de uso compartilhado por mais de um colaborador, a responsabilidade perante a SISMETRO e a legislação (cível e criminal) será dos usuários que dele se utilizarem. Somente se for identificado conhecimento ou solicitação do gestor de uso compartilhado ele deverá ser responsabilizado.

É proibido o compartilhamento de login para funções de administração de sistemas. A Gerência de TI responde pela criação da identidade lógica dos colaboradores na empresa, nos termos do Procedimento para Gerenciamento de Contas de Grupos e Usuários.

Devem ser distintamente identificados os visitantes, estagiários, empregados temporários, empregados regulares e prestadores de serviços, sejam eles pessoas físicas e/ou jurídicas. Ao realizar o primeiro acesso ao ambiente de rede local, o usuário deverá trocar imediatamente a sua senha conforme as orientações apresentadas.

Os usuários que não possuem perfil de administrador deverão ter senha de tamanho variável, possuindo no mínimo 6 (Seis) caracteres alfanuméricos, utilizando caracteres especiais (@ # \$%) e *case sensitive* (Distinção entre maiúsculo e minúsculo) sempre que possível. Já os usuários que possuem perfil de administrador ou acesso privilegiado deverão utilizar uma senha de no mínimo 10 (dez) caracteres, alfanumérica, utilizando caracteres especiais (@ # \$%) e *case sensitive* (Distinção entre maiúsculo e minúsculo) obrigatoriamente.

É de responsabilidade de cada usuário a memorização de sua própria senha, bem como a proteção e a guarda dos dispositivos de identificação que lhe forem designados. As senhas não devem ser anotadas ou armazenadas em arquivos eletrônicos (Word, Excel, etc.), compreensíveis por linguagem humana (não criptografados); não devem ser baseadas em informações pessoais, como

próprio nome, nome de familiares, data de nascimento, endereço, placa de veículo, nome da empresa, nome do departamento; e não devem ser constituídas de combinações óbvias de teclado, como “abcdefgh”, “87654321”, entre outras.

Após 3 (três) tentativas de acesso, a conta do usuário será bloqueada. Para o desbloqueio é necessário que o usuário entre em contato com a Gerência de TI da SISMETRO. Deverá ser estabelecido um processo para a renovação de senha (confirmar a identidade). Os usuários podem alterar a própria senha, e devem ser orientados a fazê-lo, caso suspeitem que terceiros obtiveram acesso indevido ao seu login/senha.

A periodicidade máxima para troca das senhas é 45 (quarenta e cinco) dias, não podendo ser repetidas as 3 (três) últimas senhas. Os sistemas críticos e sensíveis para a empresa e os logins com privilégios administrativos devem exigir a troca de senhas a cada 30 dias. Os sistemas devem forçar a troca das senhas dentro desse prazo máximo.

Todos os acessos devem ser imediatamente bloqueados quando se tornarem desnecessários. Portanto, assim que algum usuário for demitido ou solicitar demissão, o Departamento de Recursos Humanos deverá imediatamente comunicar tal fato ao Departamento de Tecnologia da Informação, a fim de que essa providência seja tomada. A mesma conduta se aplica aos usuários cujo contrato ou prestação de serviços tenha se encerrado, bem como aos usuários de testes e outras situações similares.

Caso o colaborador esqueça sua senha, ele deverá requisitar formalmente a troca ou comparecer pessoalmente à área técnica responsável para cadastrar uma nova.

## **COMPUTADORES E RECURSOS TECNOLÓGICOS**

Os equipamentos disponíveis aos colaboradores são de propriedade da SISMETRO, cabendo a cada um utilizá-los e manuseá-los corretamente para as atividades de interesse da empresa, bem como cumprir as recomendações constantes nos procedimentos operacionais fornecidos pelas gerências responsáveis.

É proibido todo procedimento de manutenção física ou lógica, instalação, desinstalação, configuração ou modificação, sem o conhecimento prévio e o acompanhamento de um técnico da Gerência de TI da SISMETRO, ou de quem este determinar. As gerências que necessitarem fazer testes deverão solicitá-los previamente à Gerência de TI.

Todas as atualizações e correções de segurança do sistema operacional ou aplicativos somente poderão ser feitas após a devida validação no respectivo ambiente de homologação, e depois de sua disponibilização pelo fabricante ou fornecedor.

Os sistemas e computadores devem ter versões do software antivírus instaladas, ativadas e atualizadas permanentemente. O usuário, em caso de suspeita de vírus ou problemas na funcionalidade, deverá acionar o departamento técnico responsável mediante registro de chamado no service desk.

A transferência e/ou a divulgação de qualquer software, programa ou instruções de computador para terceiros, por qualquer meio de transporte (físico ou lógico), somente poderá ser realizada com a devida identificação do solicitante, se verificada positivamente e estiver de acordo com a classificação de tal informação e com a real necessidade do destinatário.

Arquivos pessoais e/ou não pertinentes ao negócio da SISMETRO (fotos, músicas, vídeos, etc..) não deverão ser copiados/movidos para os drives de rede, pois podem sobrecarregar o armazenamento nos servidores. Caso identificada a existência desses arquivos, eles poderão ser excluídos definitivamente por meio de comunicação prévia ao usuário.

Documentos imprescindíveis para as atividades dos colaboradores da empresa deverão ser salvos em drives de rede. Tais arquivos, se gravados apenas localmente nos computadores (por exemplo, no drive C:), não terão garantia de backup e poderão ser perdidos caso ocorra uma falha no computador, sendo, portanto, de responsabilidade do próprio usuário.

Os colaboradores da SISMETRO e/ou detentores de contas privilegiadas não devem executar nenhum tipo de comando ou programa que venha sobrecarregar os serviços existentes na rede corporativa sem a prévia solicitação e a autorização da Gerência de TI.

No uso dos computadores, equipamentos e recursos de informática, algumas regras devem ser atendidas.

- Todos os computadores de uso individual deverão ter senha de Bios para restringir o acesso de colaboradores não autorizados. Tais senhas serão definidas pela Gerência de TI da SISMETRO, que terá acesso a elas para manutenção dos equipamentos.
- Os colaboradores devem informar ao departamento técnico qualquer identificação de dispositivo estranho conectado ao seu computador.
- É vedada a abertura ou o manuseio de computadores ou outros equipamentos de informática para qualquer tipo de reparo que não seja realizado por um técnico da Gerência de TI da SISMETRO ou por terceiros devidamente contratados para o serviço.
- O colaborador deverá manter a configuração do equipamento disponibilizado pela SISMETRO, seguindo os devidos controles de segurança exigidos pela Política de Segurança da Informação e pelas normas específicas da empresa, assumindo a responsabilidade como custodiante de informações. Deverão ser protegidos por senha (bloqueados), nos termos previstos pela Norma de Autenticação, todos os terminais de computador e impressoras quando não estiverem sendo utilizados.
- Todos os recursos tecnológicos adquiridos pela SISMETRO devem ter imediatamente suas senhas padrões (default) alteradas.
- Os equipamentos deverão manter preservados, de modo seguro, os registros de eventos, constando identificação dos colaboradores, datas e horários de acesso.

Acrescentamos algumas situações em que é proibido o uso de computadores e recursos tecnológicos da SISMETRO.

- Tentar ou obter acesso não autorizado a outro computador, servidor ou rede.
- Burlar quaisquer sistemas de segurança.
- Acessar informações confidenciais sem explícita autorização do proprietário.

- Vigiar secretamente outrem por dispositivos eletrônicos ou softwares, como, por exemplo, analisadores de pacotes (sniffers).
- Interromper um serviço, servidores ou rede de computadores por meio de qualquer método ilícito ou não autorizado.
- Usar qualquer tipo de recurso tecnológico para cometer ou ser cúmplice de atos de violação, assédio sexual, perturbação, manipulação ou supressão de direitos autorais ou propriedades intelectuais sem a devida autorização legal do titular;
- Hospedar pornografia, material racista ou qualquer outro que viole a legislação em vigor no país, a moral, os bons costumes e a ordem pública.
- Utilizar software pirata, atividade considerada delituosa de acordo com a legislação nacional.

## **DISPOSITIVOS MÓVEIS**

A SISMETRO deseja facilitar a mobilidade e o fluxo de informação entre seus colaboradores. Por isso, permite que eles usem equipamentos portáteis. Quando se descreve “dispositivo móvel” entende-se qualquer equipamento eletrônico com atribuições de mobilidade de propriedade da empresa, ou aprovado e permitido por sua Gerência de TI, como: notebooks, smartphones e pendrives.

Essa norma visa estabelecer critérios de manuseio, prevenção e responsabilidade sobre o uso de dispositivos móveis e deverá ser aplicada a todos os colaboradores que utilizem tais equipamentos.

A SISMETRO, na qualidade de proprietário dos equipamentos fornecidos, reserva-se o direito de inspecioná-los a qualquer tempo, caso seja necessário realizar uma manutenção de segurança. O colaborador, portanto, assume o compromisso de não utilizar, revelar ou divulgar a terceiros, de modo algum, direta ou indiretamente, em proveito próprio ou de terceiros, qualquer informação, confidencial ou não, que tenha ou venha a ter conhecimento em razão de suas funções na SISMETRO, mesmo depois de terminado o vínculo contratual mantido com a empresa.

Todo colaborador deverá realizar periodicamente cópia de segurança (backup) dos dados de seu dispositivo móvel. Deverá, também, manter estes backups separados de seu dispositivo móvel, ou seja, não carregá-los juntos.

O suporte técnico aos dispositivos móveis de propriedade da SISMETRO e aos seus usuários deverá seguir o mesmo fluxo de suporte contratado pela empresa. Todo colaborador deverá utilizar senhas de bloqueio automático para seu dispositivo móvel. Não será permitida, em nenhuma hipótese, a alteração da configuração dos sistemas operacionais dos equipamentos, em especial os referentes à segurança e à geração de logs, sem a devida comunicação e a autorização da área responsável e sem a condução, auxílio ou presença de um técnico da Gerência de TI.

O colaborador deverá responsabilizar-se em não manter ou utilizar quaisquer programas e/ou aplicativos que não tenham sido instalados ou autorizados por um técnico da Gerência de TI da SISMETRO. A reprodução não autorizada dos softwares instalados nos dispositivos móveis fornecidos pela empresa constituirá uso indevido do equipamento e infração legal aos direitos

autorais do fabricante.

É permitido o uso de rede banda larga de locais conhecidos pelo colaborador como: sua casa, hotéis, fornecedores e clientes. É responsabilidade do colaborador, no caso de furto ou roubo de um dispositivo móvel fornecido pela SISMETRO, notificar imediatamente seu gestor direto e a Gerência de TI. Também deverá procurar a ajuda das autoridades policiais registrando, assim que possível, um boletim de ocorrência (BO).

O colaborador deverá estar ciente de que o uso indevido do dispositivo móvel caracterizará a assunção de todos os riscos da sua má utilização, sendo o único responsável por quaisquer danos, diretos ou indiretos, presentes ou futuros, que venha causar a SISMETRO e/ou a terceiros.

O colaborador que deseje utilizar equipamentos portáteis particulares ou adquirir acessórios e posteriormente conectá-los à rede da SISMETRO deverá submeter previamente tais equipamentos ao processo de autorização da Gerência de TI.

Equipamentos portáteis, como smart phones, pen drives e players de qualquer espécie, quando não fornecidos ao colaborador pela empresa, não serão validados para uso e conexão em sua rede corporativa.

## INFRAESTRUTA CLOUD

A SISMETRO homologou como único *cloud* oficial a AWS Amazon Web Services. Todos os ambientes incluindo desenvolvimento, testes, homologação e produção devem estar hospedados unicamente na AWS na conta corporativa da SISMETRO. Para mais informações [Clique Aqui!](#)

Todo acesso aos servidores, deverá ser registrado (usuário, data e hora) mediante software próprio. O usuário "administrador" do sistema de acesso ficará de posse e administração do coordenador geral de TI. A lista de funções com direito de acesso ao cloud deverá ser constantemente atualizada e salva no diretório de rede.

Não é permitido de nenhuma forma a nenhum colaborador ou prestador efetuar cópia local do banco de dados de clientes da SISMETRO.

## DESENVOLVIMENTO DE CÓDIGO FONTE

O desenvolvedor efetuará a programação do código fonte de acordo com as boas práticas de mercado, com os requisitos do projeto e com as Diretrizes de Desenvolvimento da SISMETRO. Não é permitido a utilização de linguagens de programação não homologadas e previstas nas Diretrizes de Desenvolvimento da SISMETRO.

A utilização de componentes ou recursos de terceiros deverá ser autorizada pela Gerência de TI. Não é permitida de nenhuma forma o aproveitamento, cópia ou adaptação de nenhum código fonte que não seja de propriedade integral da SISMETRO.

## HOSPEDAGEM DE CÓDIGO FONTE

A SISMETRO homologou como única plataforma de hospedagem de código fonte o GIT-HUB. O acesso a desenvolvedores é fornecido de acordo a hierarquia de participação no projeto em questão. O controle de versão é gerido pela ferramenta em questão.

## BACKUP DE INFORMAÇÕES GERAIS

Todos os backups devem ser automatizados por sistemas de agendamento automatizado para que sejam preferencialmente executados fora do horário comercial, nas chamadas “janelas de backup” – períodos em que não há nenhum ou pouco acesso de usuários ou processos automatizados aos sistemas de informática.

Os colaboradores responsáveis pela gestão dos sistemas de backup deverão realizar pesquisas frequentes para identificar atualizações de correção, novas versões do produto, ciclo de vida (quando o software não terá mais garantia do fabricante), sugestões de melhorias, entre outros.

Todos os backups são armazenados em servidor cloud AWS específico para este fim.

Os backups imprescindíveis, críticos, para o bom funcionamento dos negócios da SISMETRO, exigem uma regra de retenção especial, conforme previsto nos procedimentos específicos e de acordo com a Norma de Classificação da Informação, seguindo assim as determinações fiscais e legais existentes no país.

Na situação de erro de backup e/ou restore é necessário que ele seja feito logo no primeiro horário disponível, assim que o responsável tenha identificado e solucionado o problema. Caso seja extremamente negativo o impacto da lentidão dos sistemas derivados desse backup, eles deverão ser autorizados apenas mediante justificativa de necessidade nos termos do Procedimento de Controle de Backup e Restore.

Quaisquer atrasos na execução de backup ou restore deverão ser justificados formalmente pelos responsáveis nos termos do Procedimento de Controle de Mídias de Backup. Testes de restauração (restore) de backup devem ser executados por seus responsáveis, nos termos dos procedimentos específicos, aproximadamente a cada 30 ou 60 dias, de acordo com a criticidade do backup.

Por se tratar de uma simulação, o executor deve restaurar os arquivos em local diferente do original, para que assim não sobreponha os arquivos válidos.

Para formalizar o controle de execução de backups e restores, deverá haver um formulário de controle rígido de execução dessas rotinas, o qual deverá ser preenchido pelos responsáveis e auditado pelo coordenador de infraestrutura, nos termos do Procedimento de Controle de Backup e Restore.

Os colaboradores responsáveis descritos nos devidos procedimentos e na planilha de responsabilidade poderão delegar a um custodiante a tarefa operacional quando, por motivos de

força maior, não puderem operacionalizar. Contudo, o custodiante não poderá se eximir da responsabilidade do processo.

## **DISPOSIÇÕES FINAIS**

Assim como a ética, a segurança deve ser entendida como parte fundamental da cultura interna da SISMETRO. Ou seja, qualquer incidente de segurança subtemde-se como alguém agindo contra a ética e os bons costumes regidos pela empresa.

# Service Level Agreement - SLA (Acordo de Níveis de Serviço)

Este documento representa o acordo de nível de serviço (SLA) entre a CONTRATADA para o fornecimento do *software* e a CONTRATANTE. O presente acordo permanece válido até ser substituído por uma versão revisada com acordo mutuamente aprovado pelos interessados.

## MÓDULO

Gestão de Manutenção

Gestão de Esterilização

## ATUALIZAÇÕES E PARADAS PROGRAMADAS

Atualizações e paradas programadas não são contabilizadas no SLA. Atualizações e paradas programadas serão comunicadas com 7 (sete) dias de antecedência. A comunicação será exibida aos usuários na tela *home* da plataforma e enviadas por e-mail para todos os usuários da plataforma (o cliente deverá manter os cadastros de seus usuários atualizados na plataforma). As paradas programadas incluem, mas não se limitam a, correções de erros, ajustes, atualizações, implementações legais, reorganização de banco de dados, liberação de novas funções e melhorias.

## DISPONIBILIDADE

A apuração da disponibilidade terá início após o encerramento do projeto de implantação.

Indicador	Meta	Unidade	Frequência	Apuração
Infraestrutura e Sistemas	97,50 %	Percentual sobre o total contratado	Mensal	Mensal
Infraestrutura	99,3 %	Percentual sobre o total contratado	Mensal	Mensal

## CHAMADOS

Todo chamado registrado receberá N° de protocolo na SISMETRO. O usuário poderá efetuar os seguintes tipos de chamados:

<b>Tipo de chamado</b>	<b>Situação</b>
<b>Cadastro</b>	<p>O usuário necessita que seja cadastrado um tipo de tecnologia, parâmetro de SS ou categoria.</p> <p>Exemplo: Necessito o tipo de SS "X"!</p>
<b>Dúvida</b>	<p>O usuário está com dúvida sobre um processo ou funcionalidade da plataforma.</p> <p>Exemplo: Qual a função do botão verde?</p>
<b>Erro</b>	<p>O usuário diagnosticou um erro, falha ou vício em uma funcionalidade da plataforma.</p> <p>Exemplo: O botão verde não funciona.</p>
<b>Sugestão</b>	<p>O usuário possui uma sugestão de melhoria ou necessidade de customização da plataforma.</p> <p>Exemplo:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Sugiro a criação do filtro 'Y' na tela 'Z';</li><li>2. Necessito da funcionalidade 'W' no APP Mobile;</li></ol>
<b>Customização</b>	<p>O usuário realizou previamente uma análise interna e/ou com um analista da SISMETRO e deseja solicitação uma melhoria inédita ao sistema.</p> <p>Exemplo: Necessitamos da criação de um relatório para função 'X' e com isso solicitamos um orçamento para analisarmos o desenvolvimento.</p>
<b>Integração</b>	<p>O usuário identificou uma falha de integração.</p> <p>Exemplo: Identificamos uma falha na conexão com os servidores da integração.</p>

A partir da análise da equipe de suporte os chamados serão atualizados para os seguintes tipos:

Tipo de chamado	Situação
<p align="center"><b>Customização</b></p>	<p>A equipe de suporte identificou a necessidade de customização a partir de um chamado de 'Sugestão' aberto pelo cliente.</p> <p>Será gerado um orçamento com o investimento e previsão de entrega. A customização será desenvolvida somente após aprovação da proposta.</p>
<p align="center"><b>Implantação</b></p>	<p>A equipe de suporte identificou a necessidade de implantação de um novo projeto ou módulo da plataforma.</p> <p>Será realizada a implantação somente após aprovação da proposta de acordo com o escopo contratado.</p>
<p align="center"><b>Roadmap</b></p>	<p>A equipe de suporte identificou uma funcionalidade ou recurso que irá agregar valor ao produto e que será útil para outros clientes a partir de um chamado de 'Sugestão' aberto pelo cliente.</p> <p>O chamado será encerrado com status de 'Roadmap Aprovado' e será incluído no Roadmap de desenvolvimento sem prazo de implementação definido.</p>

Os chamados deverão ser realizados via central de chamados na plataforma *web*. Para realizar a abertura de um chamado, siga os passos abaixo:

- Clique em "meu perfil" (seu nome no canto direito superior);
- Clique em "novo chamado";
- Insira o título do chamado;
- Selecione o tipo do chamado;
- Selecione a criticidade de chamado;
- Marque o *check box* caso o "módulo ou funcionalidade esteja inoperante";
- Insira os detalhes do chamado no campo "descrição do chamado";
- Clique em Salvar;
- Após salvar, o usuário poderá realizar o *upload* de documentos e imagens.

Excepcionalmente, o chamado poderá ser aberto pelo telefone 0800 606 6035.

## CHAMADOS DE ERROS

A SISMETRO utiliza o método G.U.T. para priorizar os chamados de erros. O G.U.T. é basicamente o resultado da multiplicação do valor atribuído para gravidade, urgência e tendência.

A gravidade é de acordo com o produto contratado.

A urgência é selecionada pelo usuário na abertura do chamado.

A tendência é selecionada na triagem do chamado pela equipe de suporte SISMETRO.

<b>Valor</b>	<b>Gravidade</b>	<b>Urgência</b>	<b>Tendência</b>
<b>5</b>	Rastreabilidade de Esterilização (CME)	Necessita ação imediata	Impacto crítico em grande número de usuários e nos negócios do cliente.
<b>4</b>	Gestão de Manutenção	É urgente	Sistema ou funcionalidade com desempenho comprometido, impactando em um grande número de usuários e os negócios do cliente.
<b>3</b>	Aplicativos Mobile	O mais rápido possível	Sistema ou funcionalidade de menor criticidade inoperante, com algum impacto operacional ou com desempenho comprometido.
<b>2</b>	Integrações	Pouco urgente	Sistema ou funcionalidade não crítico inoperante, com algum impacto operacional ou com desempenho comprometido, sem impacto imediato no fornecimento dos serviços.
<b>1</b>	IoT	Pode esperar	Sistema ou funcionalidade não crítico inoperante para usuário individual, sem impacto imediato no fornecimento dos serviços.

Exemplo:

Gravidade = "5 - Arsenal"

Urgência = "5 - Necessita ação imediata"

Tendência = "5 - Impacto crítico em grande número de usuários e nos negócios "

$5 \times 5 \times 5 = 125$

O nível de serviço de chamados de erros representa a atividade de análise e entendimento de uma solicitação e seu retorno ao requerente sobre a execução do mesmo, informando o prazo para a realização da atividade. As solicitações de usuários terão 15% (quinze por cento) de tolerância e

serão classificadas de acordo com a tabela abaixo:

<b>G.U.T</b>	<b>Tempo de resposta</b>	<b>Tempo de liberação em produção</b>
= 125	Até 2 horas úteis	Até 4 horas úteis
≥ 45	Até 4 horas úteis	Até 16 horas úteis
≥ 20	Até 8 horas úteis	Até 32 horas úteis
≥ 6	Até 16 horas úteis	Até 10 dias úteis
< 5	Até 32 horas úteis	Até 15 dias úteis

## **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

Os horários de atendimento do suporte SISMETRO são de segunda à sexta-feira das 08:00 às 12:00 e das 13:30 às 17:30 (Horário de Brasília) e deverão ser realizados via central de chamados.

## **ACESSO REMOTO**

A equipe de suporte poderá solicitar acesso remoto à máquina do usuário quando necessário. Neste caso, as ferramentas utilizadas são o *TeamViewer*, *AnyDesk* ou *Whereby*.

## **CONFERÊNCIAS**

Quando necessário realizar conferências entre o cliente e a equipe de suporte utiliza-se plataformas digitais de indicação do cliente ou mesmo a própria equipe SISMETRO. Orienta-se providenciar fone e microfone para os usuários que efetuarão chamados de atendimento.

## **FORNECIMENTO DE USUÁRIOS E SENHAS**

Em virtude da última atualização de normativas da LGPB, nossa equipe de suporte não é autorizada a requisitar senhas de acesso a plataforma. Se necessário acesso ao login do usuário para diagnosticar comportamentos ou inconsistências, será solicitado a autorização para que a equipe altere a senha e depois forneça o acesso novamente ao usuário final.

## **ACOMPANHAMENTO DE ATENDIMENTO**

Em chamados de alta criticidade, será necessário o acompanhamento (remoto) de um profissional com o conhecimento necessário para que as simulações e testes sejam realizados, a ser designado

pelo cliente que reportou a ocorrência ou acompanha um processo de implantação de melhoria ao SISMETRO. Caso não ocorra esse acompanhamento, o chamado não será contabilizado na apuração de desempenho do SLA.

# Chamados de Suporte e Atendimento

Este documento tem o objetivo de instruir usuários da plataforma SISMETRO sobre como realizar a abertura e acompanhamento de chamados de suporte e atendimento diretamente na ferramenta.

## MÓDULO

Gestão de Manutenção

Gestão de Esterilização

## CAMINHO PADRÃO

Menu Meu Perfil -> Chamados

## CHAMADOS

Todo chamado registrado receberá n° de protocolo na SISMETRO. O usuário poderá efetuar os seguintes tipos de chamados:

Tipo de chamado	Situação
<b>Cadastro</b>	O usuário necessita que seja cadastrado um tipo de tecnologia, parâmetro de SS ou categoria. Exemplo: Necessito o tipo de SS "X"!
<b>Dúvida</b>	O usuário está com dúvida sobre um processo ou funcionalidade da plataforma. Exemplo: Qual a função do botão verde?
<b>Erro</b>	O usuário diagnosticou um erro, falha ou vício em uma funcionalidade da plataforma. Exemplo: O botão verde não funciona.
<b>Sugestão</b>	O usuário possui uma sugestão de melhoria ou necessidade de customização da plataforma. Exemplo: 1. Sugiro a criação do filtro 'Y' na tela 'Z'; 2. Necessito da funcionalidade 'W' no APP Mobile;

A partir da análise da equipe de suporte os chamados serão atualizados para os seguintes tipos:

Tipo de chamado	Situação
<b>Customização</b>	A equipe de suporte identificou a necessidade de customização a partir de um chamado de 'Sugestão' aberto pelo cliente. Será gerado um orçamento com o investimento e previsão de entrega. A customização será desenvolvida somente após aprovação da proposta.
<b>Implantação</b>	A equipe de suporte identificou a necessidade de implantação de um novo projeto ou módulo da plataforma. Será realizada a implantação somente após aprovação da proposta de acordo com o escopo contratado.
<b>Roadmap</b>	A equipe de suporte identificou uma funcionalidade ou recurso que irá agregar valor ao produto e que será útil para outros clientes a partir de um chamado de 'Sugestão' aberto pelo cliente. O chamado será encerrado com status de 'Roadmap Aprovado' e será incluído no Roadmap de desenvolvimento sem prazo de implementação definido.

## ABRINDO UM CHAMADO

Os chamados deverão ser realizados via central de chamados na plataforma *web*. Para realizar a abertura de um chamado, siga os passos abaixo:

1. Seguir o caminho padrão;
2. Clicar em "adicionar";
3. Preencher um título para o chamado, por exemplo: "usuário técnico não visualiza SS";
4. Apontar a qual tecnologia/módulo se trata o chamado, por exemplo: Software Gestão de Manutenção ou APP Mobile UPSIM;
5. Selecionar o tipo do chamado;
6. Determinar a criticidade do chamado, dentre elas: pode esperar; pouco urgente; mais rápido possível; é urgente e necessita ação imediata;
7. Informar nome e telefone do responsável pelo chamado;
8. Para situações de parada ou não funcionamento do software, marque o *check box* "Módulo ou funcionalidade inoperante";
9. Preencha o quadro "Descrição do chamado" com detalhes da ocorrência, oferecendo o máximo possível de detalhes e recursos;
10. Clique em "salvar".

Uma tela com a mensagem "concluído!" será exibida, junto de algumas opções, dentre elas, complementos do chamado:

1. ADD foto;
2. ADD documento;

Sempre que possível, acrescentar evidências ao chamado, seja por meio de *printscreen* da tela ou um documento com dados que possam alimentar as informações contidas no chamado, listas ou

arquivos com dados para cadastro, por exemplo.

## ACESSO REMOTO

A equipe de suporte poderá solicitar acesso remoto a máquina do usuário quando necessário. Neste caso, as ferramentas utilizadas são o *TeamViewer* e *AnyDesk*.

## CONFERÊNCIAS

Quando necessário realizar conferências entre a CONTRATANTE e a equipe de suporte da CONTRATADA será utilizado o *Skype*, *Whereby* ou *Jitsi.Meet* como ferramenta de comunicação. A CONTRATADA deve providenciar fone e microfone para os usuários que efetuarão chamados de atendimento.

## FORNECIMENTO DE USUÁRIOS E SENHAS

Em virtude da última atualização de normativas da LGPD, nossa equipe de suporte não é autorizada a requisitar senhas de acesso à plataforma. Se necessário acesso ao *login* do usuário para diagnosticar comportamentos ou inconsistências, será solicitado a autorização para que a equipe altere a senha e depois forneça o acesso novamente ao usuário final.

## ACOMPANHAMENTO DE ATENDIMENTO

Em chamados de alta criticidade, será necessário o acompanhamento (remoto) do profissional designado pela CONTRATANTE com o conhecimento necessário para que as simulações e testes sejam realizados. Caso não ocorra esse acompanhamento, o chamado não será contabilizado na apuração de desempenho do SLA.

## ATUALIZAÇÕES DE ROTINA

Atualizações semanais são executadas prioritariamente às terças-feiras entre 12:00 e 12:45 p.m.

As atualizações de rotina incluem, mas não se limitam a, correções de erros, ajustes, liberação de novas funções e melhorias.

Poderão ocorrer períodos sem atualização de sistema caso a atualização venha a impactar o uso de algum módulo do SISMETRO, podendo assim ocorrer períodos de algumas semanas onde não ocorrerão atualizações semanais.

## DÚVIDAS



<b>Dúvida</b>	<b>Solução</b>	<b>Direito</b>
Não visualizo a opção de chamados no menu Meu Perfil.	Usuário sem direito. Solicite ao ADM (Administrador) de sua unidade que inclua em seu cadastro o direito "ABRIR CHAMADOS DA APLICAÇÃO/SOFTWARE".	438
Não consigo encerrar um chamado aberto na unidade.	Usuário sem direito. Solicite ao ADM (Administrador) de sua unidade que inclua em seu cadastro o direito "CHAMADOS ECERRAR".	439