



Certificado Digital

Perda do Backup A1

Procedimento Operacional Padrão - SOP

SUORTE TÉCNICO

Introdução

Este manual tem como finalidade, orientar o analista em casos em que o cliente não localize seu backup do certificado digital do tipo A1.

1. Gerando novo arquivo

1.1 - Poderá verificar no manual já disponível no Qualitor (**Certificado Digital > A1 > Exportar/Trocar senha A1**), no qual irá orientar a gerar um novo backup.






Observações: Deverá ter acesso a máquina da primeira instalação, não poderá ter sido formatada. Em casos em que a opção de Sim, exportar chave privada esteja inibida, deverá recuperar via DEBUG (**Manual disponível no Qualitor, Certificado Digital > A1 > Debug**).






Nos casos em que não foi possível realizar os passos descritos acima, deverá abrir um chamado com o setor responsável, explicando todo o processo realizado.

2. Chamado para o Relacionamento

2.1 - Dentro do Qualitor, deverá ser aberto um atendimento normal, informando os dados do cliente, como CNPJ, Nome, Descrição do Problema e Categorização correta, conforme imagem abaixo.

Link Qualitor: [Qualitor](#)

Cliente* :     

Contato* :     

Departamento :

Centro de Custo :

Telefone :

Unid. de Negócio :

Tipo* :

Categoria 1* :

Localidade* :

Categoria 2 :

Prioridade* :

Categoria 3 :

Palavra-chave :

Origem :

Complexidade :

Ânimo :

Título :


Sintomas :

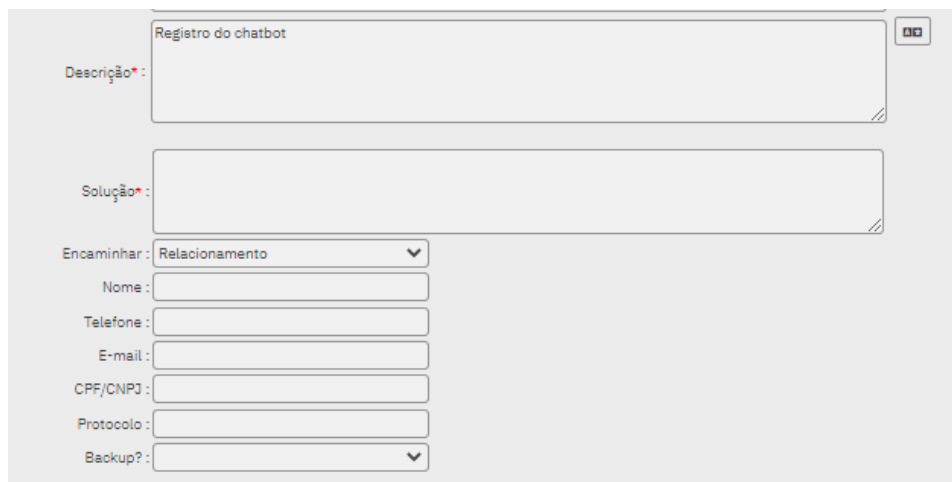
Descrição* :

2.2 - Na tela abaixo, deverá informar os dados do cliente e cartão, descrição e solução da

Safeweb Segurança da Informação Ltda – Av. Princesa Isabel, 828 – Santana – Porto Alegre/RS

www.safeweb.com.br safeweb@safeweb.com.br Fone: 0800 728 5900

 questão mencionada.



Registro do chatbot

Descrição* :

Solução* :

Encaminhar : Relacionamento ▼

Nome :

Telefone :

E-mail :

CPF/CNPJ :


Protocolo :

Backup? :

Observações: Deverá preencher todos os campos solicitados acima, solicitar ao cliente 2 telefones para contato e e-mail atualizado. Sempre deverá informar de forma clara e objetiva para encaminhar o chamado para o relacionamento.

2.3 - Por fim, basta clicar em SALVAR e informar o número da demanda para o cliente, caso queira acompanhar.


Para consultar o número da demanda, vá em **Chamados Relacionados**.



▼ Dados da solicitação

Dados da solicitação Historico Chamados Relacionados

Pronto! Problema identificado e demanda escalonada para o setor responsável, informar ao cliente que será retornando dentro de 24 horas para o mesmo.



Porto Alegre, 22 de novembro de 2019