



Certificado Digital

Cartões sem Certificado e Chaves

(Safesign)

Procedimento Operacional Padrão - SOP

SUORTE TÉCNICO

Introdução

Este manual, irá orientar se os Tokens Safenet e Alladin, possuem o certificado digital do cliente dentro da mídia. E como proceder nestes casos.

No Safenet e Alladin, software de leitura Safenet e eToken PKI.



1. Identificando

1.1 - Orientamos que abra o software Safenet Authentication Tools ou eToken PKI, poderá localizar na pesquisa do Windows.

Observação: Procedimento restrito para Token que utiliza o Safenet ou eToken PKI para leitura.

Após, poderá realizar o procedimento descrito abaixo.

SafeNet Authentication Client



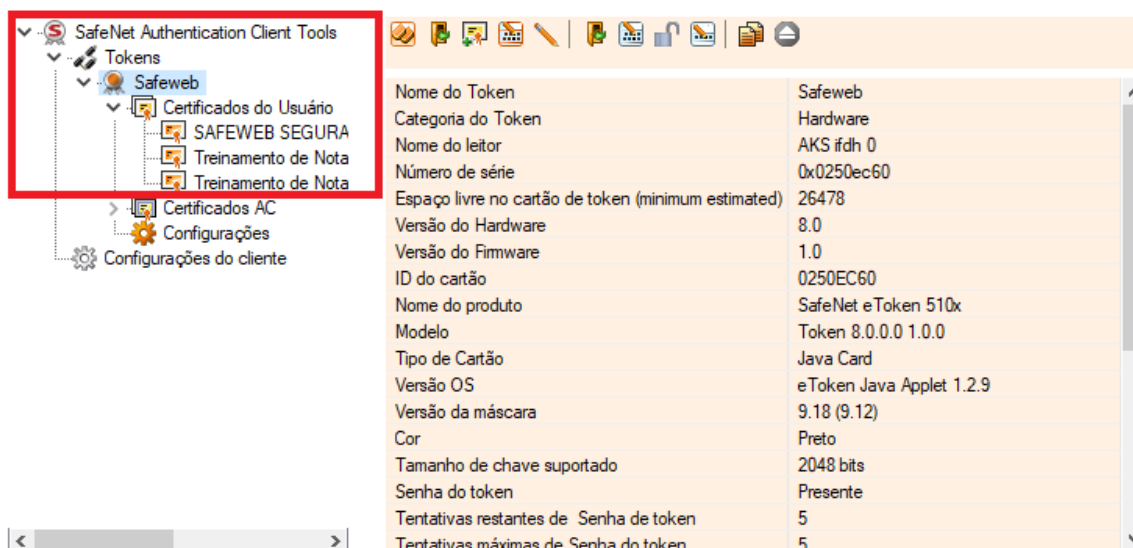
www.safeweb.com.br

- 1 - **Engrenagem:** Clique para abrir as informações de dentro do token;
- 2 - Irá mostrar se o token foi reconhecido;

1.2 - Na tela que irá abrir, se irá possuir a opção e Certificados do Usuário, caso contrário este token não possui. Conforme as imagens abaixo.

COM CERTIFICADO:

SafeNet Authentication Client

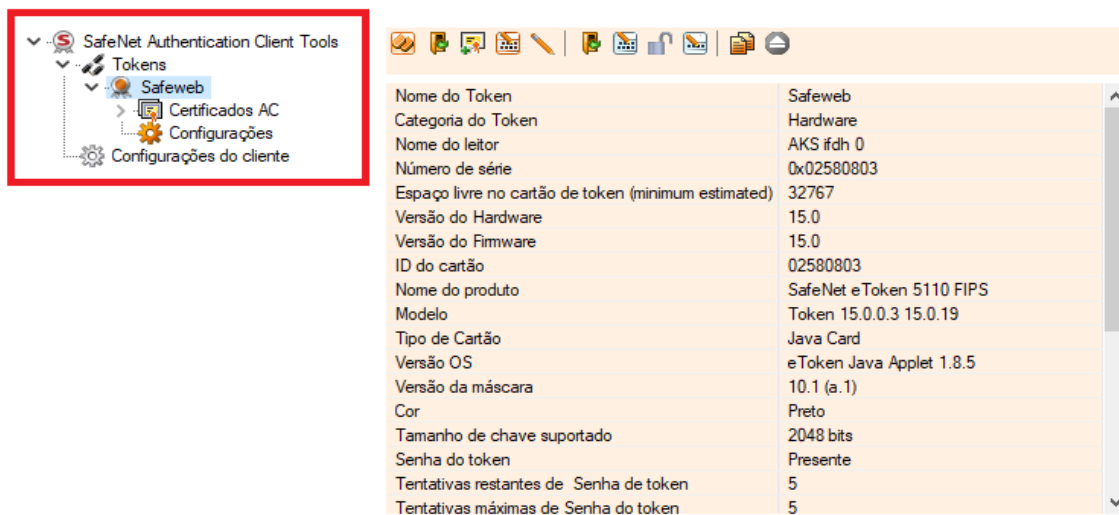


The screenshot shows the 'SafeNet Authentication Client Tools' window. On the left, a tree view is expanded to 'Safeweb', which includes 'Certificados do Usuário', 'SAFEWEB SEGURA', 'Treinamento de Nota', 'Certificados AC', 'Configurações', and 'Configurações do cliente'. The main pane displays a table of token information:

Nome do Token	Safeweb
Categoria do Token	Hardware
Nome do leitor	AKS ifdh 0
Número de série	0x0250ec60
Espaço livre no cartão de token (minimum estimated)	26478
Versão do Hardware	8.0
Versão do Firmware	1.0
ID do cartão	0250EC60
Nome do produto	SafeNet eToken 510x
Modelo	Token 8.0.0.0 1.0.0
Tipo de Cartão	Java Card
Versão OS	eToken Java Applet 1.2.9
Versão da máscara	9.18 (9.12)
Cor	Preto
Tamanho de chave suportado	2048 bits
Senha do token	Presente
Tentativas restantes de Senha de token	5
Tentativas máximas de Senha do token	5

SEM CERTIFICADO:

SafeNet Authentication Client



The screenshot shows the 'SafeNet Authentication Client Tools' window. On the left, a tree view is expanded to 'Safeweb', which includes 'Certificados AC', 'Configurações', and 'Configurações do cliente'. The main pane displays a table of token information:

Nome do Token	Safeweb
Categoria do Token	Hardware
Nome do leitor	AKS ifdh 0
Número de série	0x02580803
Espaço livre no cartão de token (minimum estimated)	32767
Versão do Hardware	15.0
Versão do Firmware	15.0
ID do cartão	02580803
Nome do produto	SafeNet eToken 5110 FIPS
Modelo	Token 15.0.0.3 15.0.19
Tipo de Cartão	Java Card
Versão OS	eToken Java Applet 1.8.5
Versão da máscara	10.1 (a.1)
Cor	Preto
Tamanho de chave suportado	2048 bits
Senha do token	Presente
Tentativas restantes de Senha de token	5
Tentativas máximas de Senha do token	5

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](#)

The screenshot shows a web form for opening a support ticket. It includes fields for Client (*), Contact (*), Department, Cost Center, Title, Symptoms, and Description (*). There are also dropdown menus for Type (*), Locality (*), Priority (*), Complexity (*), Category 1 (*), Category 2 (*), Category 3 (*), Origin (*), and Mood (*). The form is populated with the following data: Tipo: Suporte Técnico, Localidade: Porto Alegre, Prioridade: Alta, Palavra-chave: (empty), Complexidade: (empty), Categoria 1: SUP - Certificado Digital, Categoria 2: Cartão, Categoria 3: Certificado excluído/chaves, Origem: Telefone, and Ânimo: (empty). The form also features several icons for additional actions.

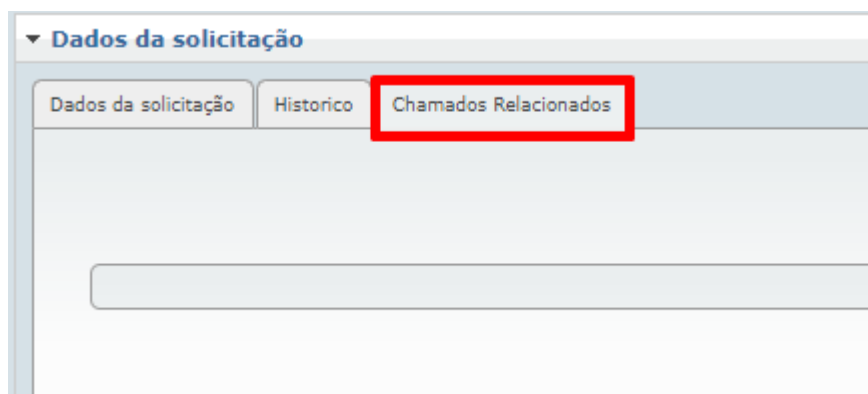
2.2 - Na tela abaixo, deverá informar os dados do cliente e cartão, descrição e solução da questão mencionada.

The screenshot shows a web form for providing a solution and routing the ticket. It includes fields for Solution (*), Encaminhar (dropdown), Nome, Telefone, E-mail, CPF/CNPJ, Protocolo, Mídia foi reaproveitada? (dropdown), and Mídia é da Safeweb? (dropdown). The form is populated with the following data: Encaminhar: Relacionamento, Nome: (empty), Telefone: (empty), E-mail: (empty), CPF/CNPJ: (empty), Protocolo: (empty), Mídia foi reaproveitada?: (empty), and Mídia é da Safeweb?: (empty).

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 lá em cima em SALVAR e informar o número da demanda para o cliente, caso queira acompanhar.

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

A imagem mostra uma interface web com uma barra de navegação superior. Abaixo da barra, há uma seção com o título "Dados da solicitação" e uma sub-barra com três abas: "Dados da solicitação", "Historico" e "Chamados Relacionados". A aba "Chamados Relacionados" está destacada com um retângulo vermelho. Abaixo das abas, há uma área vazia com uma barra de busca ou filtro.

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

Criado por:
Sandro Costa - novembro/2019
Depto. Suporte ao Cliente
Revisado por:

Marcelo Oliveira - Mês/Ano
Depto. Gestão do Conhecimento
Alterado por:
Nayane Prezzi novembro/2021

Porto Alegre, 22 de novembro de 2019