Política de Suporte ao Cliente

1 Objetivo e abrangência

Esta política estabelece as condições de acesso ao suporte da **Plattano Technologies**, os canais de atendimento, os horários de cobertura, os critérios de prioridade, os prazos de resposta inicial e as responsabilidades das partes. As condições específicas dos produtos **Plattano Intelligent Backup (PIB), Plattano Hot Storage (PHS)** e **Plattano Intelligent Security (PIS)** estão nas seções 13 e 14.

O atendimento aplica-se aos produtos e serviços abrangidos por contrato ativo ou por licenciamento de aluguel que inclua suporte. O plano, os ambientes cobertos e os serviços adicionais devem constar da proposta ou do contrato. As condições específicas do produto prevalecem sobre as regras gerais desta política; em caso de divergência, prevalecem as condições expressamente contratadas.

Licenças gratuitas, Community, NFR, produtos de avaliação e provas de conceito não incluem suporte nesta política. Eventual atendimento desses ambientes depende de contratação específica.

2 Canais oficiais

- **Portal, canal preferencial:** https://suporte.plattano.com.br
- **E-mail para abertura de tickets:** suporte@plattano.com.br
- **Telefone para suporte:** +55 48 97604-1628
- **WhatsApp:** canal complementar de acompanhamento.

2.1 Sobre o WhatsApp:

Disponibilizamos um grupo de *WhatsApp* com a participação de toda a equipe Plattano para facilitar a comunicação com o cliente e apoiar o acompanhamento das solicitações de suporte. O grupo tem caráter complementar e **não substitui** os canais oficiais de registro.

Toda solicitação de suporte, ainda que comunicada ou inicialmente atendida pelo *WhatsApp*, exige a abertura de um *ticket* no portal oficial ou pelo e-mail de suporte, para assegurar seu registro, classificação, rastreabilidade e acompanhamento até o encerramento.

Os prazos de resposta inicial são contados a partir do registro do ticket no canal preferencial (Portal de Suporte), conforme o plano e a cobertura contratados.

Fica definido um SLA de retorno no canal *WhatsApp* de 20 minutos para algum membro de nossa equipe retornar ao cliente no primeiro atendimento para o suporte.

3 Informações para abertura do ticket

O cliente deve fornecer, quando disponíveis:

- Nome da empresa, identificação do solicitante e contato do responsável técnico.
- Produto ou serviço afetado e identificação do ambiente.
- Descrição do problema, início da ocorrência e impacto nas operações.
- Mensagens de erro, evidências e registros técnicos pertinentes.
- Alterações recentes e ações já executadas.
- Disponibilidade do responsável e autorização necessária para diagnóstico ou acesso remoto.

A ausência de evidências complementares não impede o registro inicial do incidente. A equipe solicitará as informações necessárias ao diagnóstico. Senhas, tokens, chaves privadas e dados pessoais desnecessários não devem ser incluídos em mensagens ou anexos do ticket.

4 Prioridade e prazo de resposta inicial

A prioridade é definida pelo impacto, pela urgência e pela existência de alternativa operacional. O cliente informa a prioridade pretendida, e a equipe confirma ou ajusta o enquadramento conforme os critérios abaixo:

Condição	Cobertura comercial	Cobertura contínua 24x7
Cobertura	Seg-Sex, das 8h às 18h, dias úteis	24 horas por dia, 7 dias por semana
Contagem dos prazos	Horas dentro da janela de atendimento	Horas corridas
Volume de suporte coberto	Ilimitado em horas	Ilimitado em horas
Fuso horário	Brasília	Brasília
Idioma	Português do Brasil	Português do Brasil
Prioridade 1 Urgente: Sistema de produção ou componente essencial indisponível, com interrupção relevante das operações e sem alternativa operacional viável	SLA 2 horas	SLA 1 hora corrida
Prioridade 2 Alta: Degradação importante ou restrições severas em produção, com o sistema ainda disponível	SLA 4 horas	SLA 2 horas corridas
Prioridade 3 Média: Problema em ambiente fora de produção ou limitação de função com alternativa viável e impacto restrito	SLA 8 horas	SLA 8 horas corridas
Prioridade 4 Baixa: Dúvida operacional, orientação de uso ou ocorrência de baixo impacto que não comprometa função essencial	SLA 12 horas	SLA 12 horas corridas

O suporte é **ilimitado** em horas para as atividades abrangidas pela contratação, sem franquia mensal de atendimento. Essa condição não inclui automaticamente projetos, implantações, migrações ou outros serviços adicionais, nem altera os horários de cobertura e os prazos de resposta. O direito a atualizações de software depende do licenciamento e das condições do fabricante; sua execução pela **Plattano** depende do escopo contratado.

Resposta inicial é o primeiro contato de um profissional da equipe, com avaliação inicial da solicitação e indicação do próximo passo. Confirmações automáticas de recebimento não caracterizam resposta inicial.

Esses prazos não representam prazo de resolução. A solução pode depender de diagnóstico, disponibilidade do cliente, acesso ao ambiente, fabricantes ou terceiros. Esta política não estabelece prazo garantido de resolução.

Toda alteração de prioridade deve ser justificada, registrada no *ticket* e comunicada ao cliente. O cliente pode solicitar nova avaliação quando o impacto mudar. Divergências serão encaminhadas à gestão do suporte, mantendo-se as ações de diagnóstico possíveis.

5 Contagem de prazos e estados do ticket

O registro do *ticket* deve permitir a verificação da abertura, da prioridade, da resposta inicial, das dependências e das ações realizadas.

O prazo de resposta inicial começa no registro do ticket pelo portal ou pelo e-mail oficial de abertura. Na cobertura comercial, a contagem considera apenas as horas da janela aplicável à contratação. Fora dessa janela, a contagem inicia ou prossegue no próximo período de atendimento. Na cobertura 24x7, a contagem é contínua. Regras específicas do produto ou do contrato prevalecem.

O primeiro contato técnico deve ser registrado com data, horário e conteúdo. A simples alteração de status não caracteriza cumprimento do prazo de resposta inicial.

Estado	Significado e tratamento
Aberto	Ticket registrado, aguardando triagem ou primeiro contato
Em atendimento	Equipe executando diagnóstico ou ações para mitigar o impacto
Aguardando cliente	Dependência específica do cliente registrada, com solicitação clara do que é necessário
Aguardando fornecedor	Dependência externa identificada; permanece um responsável pelo acompanhamento na Plattano
Resolvido	Solução ou alternativa permanente documentada e comunicada
Reunião agendada	Reunião agendada com o solicitante

O estado de espera não apaga nem reinicia o histórico do prazo de resposta inicial. Pausas de outros indicadores somente se aplicam quando previstas no contrato, com registro do motivo, do início e do término. A espera por fabricante ou terceiro não equivale à resolução do incidente.

6 Diagnóstico escalonamento e comunicação

A **Plattano** presta suporte **N1** e **N2**. O **N1** realiza acolhimento, triagem, coleta de evidências e diagnóstico inicial. O **N2** realiza análise técnica aprofundada e busca a solução ou a mitigação adequada.

Quando necessário, o *ticket* será escalonado ao fabricante ou fornecedor responsável, no nível **N3**. O atendimento externo depende de elegibilidade, versão suportada e contrato ativo com esse fornecedor, além dos respectivos prazos e procedimentos.

O cliente deve manter os contratos de fabricantes sob sua responsabilidade válidos. A proposta ou o contrato deve identificar quem contrata e quem pode acionar cada fornecedor. Quando uma cobertura estiver expirada, a **Plattano** deve comunicar a limitação e registrar os próximos passos possíveis antes de encerrar o ticket por impossibilidade de continuidade.

No suporte geral **Premium**, incidentes **P1** recebem esforço contínuo enquanto persistir o impacto crítico e houver responsável técnico do cliente disponível para colaborar. Para os serviços específicos, aplicam-se as condições contratadas. Uma solução temporária pode justificar redução de prioridade quando efetivamente reduzir o impacto, com registro e comunicação ao cliente.

As atualizações do ticket devem indicar o estado atual, as ações realizadas, as dependências e o próximo passo. Quando houver frequência de comunicação contratada, ela deverá ser observada; nos demais casos, a equipe informará a previsão da próxima atualização conforme a evolução do atendimento.

7 Escopo e serviços adicionais

O suporte abrange investigação de incidentes e orientações técnicas relativas aos produtos e serviços cobertos. Dúvidas de uso sem impacto operacional são tratadas como **P4**, conforme o plano contratado, sem franquia de horas quando cobertas pelo suporte ilimitado.

Não estão incluídos no suporte padrão, salvo contratação expressa:

- Instalações, implantações, migrações e execução de upgrades.
- Projetos, mudanças planejadas e configurações fora do escopo contratado.
- Desenvolvimento ou análise de scripts personalizados ou de terceiros.
- Atendimento a produtos, versões ou ambientes sem cobertura elegível.
- Aprimoramentos e personalizações específicos do cliente.

A distinção entre correção de incidente e serviço adicional deve ser explicada no ticket. Atividades adicionais dependem de definição de escopo, condições comerciais e autorização do cliente.

8 Versões e dependências de terceiros

A elegibilidade de versões segue as matrizes e os ciclos de vida publicados pelos fabricantes. Em fases de fim de correções, o atendimento pode limitar-se a correções existentes e alternativas disponíveis. Versões em fim de suporte ou retiradas do mercado não têm suporte padrão assegurado.

Quando a causa puder estar em *software* ou *hardware* de terceiros, a **Plattano** auxiliará no diagnóstico dentro de seu escopo. O cliente pode precisar acionar o fornecedor responsável.

Intervenções que possam interromper o ambiente, remover componentes ou alterar configurações devem ser previamente acordadas com um responsável autorizado. A equipe avaliará o impacto e o procedimento de retorno, quando aplicável, respeitando autorizações permanentes expressamente previstas no contrato.

9 Responsabilidades do cliente

O cliente deve designar contatos autorizados com conhecimento técnico e acesso adequados; fornecer evidências pertinentes; disponibilizar acompanhamento para incidentes críticos; manter contratos e versões elegíveis; e autorizar as intervenções necessárias.

As responsabilidades por backups, testes de restauração, monitoramento e execução de mudanças são aquelas previstas no contrato. Atividades contratadas com a **Plattano** permanecem sob sua responsabilidade, dentro do respectivo escopo.

10 Segurança confidencialidade e acesso remoto

O acesso ao ambiente e o tratamento de informações devem limitar-se ao necessário para executar o atendimento e respeitar as autorizações e condições contratuais.

Credenciais não devem ser solicitadas ou recebidas em texto aberto por e-mail, mensagens ou *tickets*. Sempre que possível, o acesso deve utilizar sessão acompanhada pelo cliente ou conta individual e temporária, com permissões limitadas ao necessário.

Quando um serviço gerenciado exigir a guarda de credenciais, essa condição deve estar prevista e autorizada no escopo contratado. As credenciais devem ser mantidas em ferramenta corporativa aprovada, com proteção, controle de acesso, rastreabilidade e revogação quando cessar a necessidade de uso.

Logs, capturas de tela e arquivos de diagnóstico devem conter apenas o necessário para o atendimento. Compartilhamento com fabricantes deve limitar-se às informações pertinentes e observar as condições aplicáveis ao serviço.

A retenção, o compartilhamento e a eliminação de evidências técnicas devem observar a finalidade do atendimento e as condições contratuais aplicáveis. Suspeitas de exposição de credenciais ou de acesso indevido relacionadas ao atendimento devem ser comunicadas pelos canais oficiais para avaliação.

11 Resolução, encerramento e continuidade

O *ticket* pode ser considerado resolvido quando houver correção aplicada ou alternativa permanente que restabeleça a operação acordada. A equipe deve documentar as ações e comunicar o resultado ao cliente.

Uma alternativa temporária ou um plano de correção futura pode reduzir o impacto e a prioridade, mas não equivale, por si só, a uma solução definitiva. Pendências, responsáveis e próximos passos devem permanecer registrados.

Quando o atendimento depender de informação ou ação do cliente, a equipe realizará três tentativas de contato em dias úteis distintos. Sem retorno, o *ticket* poderá ser encerrado administrativamente, com comunicação do motivo e das pendências. Esse encerramento não equivale à resolução técnica.

Se o problema persistir, o cliente poderá abrir um novo *ticket* com referência ao anterior, para preservar o histórico e facilitar a continuidade do diagnóstico.

Casos fora do escopo ou sem elegibilidade podem ser encerrados após comunicação do motivo e das alternativas disponíveis.

12 Suporte ao Plattano Intelligent Backup (PIB) e Plattano Hot Storage (PHS)

O início do atendimento não equivale à conclusão dele: o tempo total depende do volume de dados, da conectividade, dos recursos do destino e dos procedimentos de restauração.

Recuperações a partir de armazenamento em nuvem seguem as condições e os prazos específicos do serviço, quando contratado.

Para o produto Plattano Intelligent Backup (PIB), apresentamos:

Plano	Cobertura de suporte	Equipe de referência
Foundation	8x5 comercial	Engenheiro certificado
Advanced	8x5 comercial	Engenheiro nomeado
Premium	24x7 premium	Arquiteto de soluções e engenheiro de referência

12.1 Monitoramento e responsabilidades por plano

Plattano Intelligent Backup Foundation. A entrega compreende o licenciamento contratado e o portal de suporte, com atendimento por engenheiro certificado. O cliente é responsável pelo monitoramento ativo diário de sua infraestrutura, pela análise dos alertas e pelo acionamento da Plattano quando identificar anomalia, problema ou falha no ambiente de backup. **O plano não inclui NOC da Plattano**.

Plattano Intelligent Backup Advanced. Inclui monitoramento analítico por NOC em regime 8x5, engenheiro nomeado e apoio por grupo de WhatsApp e telefone. O monitoramento abrange os componentes do ambiente Veeam e os sistemas operacionais dos servidores envolvidos na infraestrutura de backup, conforme o escopo contratado. Inconformidades e falhas identificadas são reportadas ao cliente com possíveis ações de remediação e correção.

Plattano Intelligent Backup Premium. **Inclui NOC e suporte em regime 24x7**, arquiteto de soluções e engenheiro de referência, com apoio por WhatsApp e telefone. O monitoramento analítico abrange os componentes e sistemas operacionais previstos no escopo contratado, com reporte de falhas e possíveis ações de remediação e correção.

Para **Plattano Intelligent Backup Advanced** e **Plattano Intelligent Backup Premium**, a engenharia informa no início do projeto as configurações, liberações de acesso, requisitos de infraestrutura e permissões necessários. O cliente deve disponibilizar a máquina virtual exigida para a coleta de informações e manter as condições de acesso acordadas. O monitoramento utiliza ferramentas de coleta, painel de acompanhamento e acesso remoto ao ambiente.

O monitoramento e o reporte não significam autorização irrestrita para intervenções nem inclusão automática de projetos corretivos. As ações executadas seguem as responsabilidades e o escopo contratado.

13 Suporte ao Plattano Intelligent Security (PIS)

As condições desta seção aplicam-se às soluções **Plattano Intelligent Security** (PIS) e às modalidades **SOC** expressamente contratadas. A contratação de licenciamento não implica inclusão de operação gerenciada de segurança.

A **Plattano** atua como revendedora autorizada, intermediadora comercial e prestadora dos serviços expressamente assumidos. Desenvolvimento, manutenção, disponibilidade, correção de falhas, atualizações e continuidade da plataforma competem ao fabricante, nos termos aplicáveis, sem afastar as obrigações assumidas pela **Plattano**. *Tickets* podem ser encaminhados ao fabricante quando necessário; os prazos de correção da plataforma não se confundem com o SLA de resposta inicial da **Plattano**.

13.1 Modalidades e prazos de resposta inicial

Os prazos da tabela referem-se à resposta inicial. Não constituem prazo garantido de resolução, remediação ou recuperação do ambiente.

Modalidade	Cobertura	Resposta inicial	Natureza do serviço
PIS Basic	8x5 Comercial	Até 4 horas	Licenciamento, gerente de conta nomeado, Help Desk, alertas por e-mail e monitoramento passivo
PIS Essential	8x5 Comercial	Até 2 horas	Licenciamento, monitoramento passivo, Help Desk e suporte comercial e técnico inicial
SOC Professional	24x7 Premium	Até 2 horas	SOC gerenciado, monitoramento ativo e passivo, análise e apoio consultivo
SOC Advanced	24x7 Premium	Até 15 minutos	SOC avançado, investigação, resposta coordenada e suporte ilimitado dentro do escopo

13.2 PIS Basic

Suporte Comercial. A modalidade compreende o licenciamento e o direito de uso da plataforma durante a vigência contratual, gerente de conta nomeado, atendimento pelo portal de *Help Desk*, alertas por e-mail e monitoramento passivo dos eventos disponibilizados pela ferramenta, observadas suas limitações técnicas e operacionais.

Não inclui SOC, monitoramento ativo, análise especializada de eventos, operação de **SIEM**, relatórios gerenciais, suporte 24x7, atendimento dedicado em português, *playbooks* automatizados, *Threat Intelligence*, *dashboards* personalizados, resposta a incidentes, *Threat Hunting*, *War Room* ou outros serviços gerenciados de segurança. Serviços profissionais, consultoria, implementação, configuração, monitoramento gerenciado e operação assistida dependem de contratação específica em instrumento próprio.

13.3 PIS Essential

A modalidade compreende o licenciamento das soluções *SaaS*, monitoramento passivo dos eventos disponibilizados pelas ferramentas, *Help Desk*, alertas por e-mail e suporte associado ao funcionamento e à utilização da solução, nos limites do contrato e da documentação do fabricante.

A **Plattano** presta suporte de primeiro nível relacionado ao uso da solução. O suporte comercial básico inclui esclarecimentos gerais sobre licenciamento, apoio administrativo, abertura e acompanhamento de tickets junto ao fabricante quando aplicável e suporte inicial de utilização.

Não inclui SOC gerenciado, monitoramento ativo, investigação especializada de incidentes, operação contínua por analistas, **SIEM** gerenciado, *Threat Intelligence, Threat Hunting*, resposta a incidentes, dashboards avançados, relatórios analíticos ou gestão contínua de segurança. Consultoria, implementação, configuração avançada, customização, operação assistida, monitoramento contínuo, treinamento e serviços profissionais especializados exigem contratação específica.

13.4 SOC Professional

Suporte Premium. Inclui gerente de conta nomeado, *Help Desk*, suporte em português do Brasil, monitoramento ativo e passivo, alertas por e-mail, **SIEM** com regras padrão de correlação, *dashboards* operacionais, relatórios mensais, *playbooks* automatizados, *Threat Intelligence* e apoio por *WhatsApp*, telefone e e-mail. O atendimento e o monitoramento operam em regime 24x7.

O serviço compreende monitoramento, detecção, correlação, análise, classificação, comunicação de eventos e incidentes e recomendações de tratamento. O apoio à resposta e à mitigação tem natureza consultiva; a

implementação das medidas corretivas permanece sob responsabilidade do cliente ou de terceiros por ele designados.

Salvo contratação específica, ficam excluídos administração de ambientes e sistemas, aplicação de patches, execução direta de correções, alterações em sistemas, contenção técnica direta, remediação, bloqueio, customizações específicas, desenvolvimento de integrações, resposta ativa a incidentes, *Threat Hunting* proativo, *War Room* dedicado, correlação avançada entre bases e serviços avançados de inteligência de ameaças.

13.5 SOC Advanced

Suporte Premium. Inclui gerente de conta nomeado, Help Desk, suporte em português do Brasil, monitoramento ativo e passivo, SIEM com regras padrão e correlação avançada, análise e investigação especializada, dashboards operacionais, relatórios mensais, *playbooks* automatizados*, Threat Intelligence e Threat Intelligence Advanced*, apoio por telefone, e-mail e *WhatsApp*, reuniões mensais de acompanhamento executivo e *Threat Hunting* proativo.

O atendimento e o monitoramento operam em regime 24x7. O suporte é ilimitado dentro do escopo contratado, incluindo customizações de regras, casos de uso e integrações relacionadas a esse escopo, resposta coordenada a incidentes e War Room quando necessário.

A **Plattano** pode apoiar a coordenação das atividades de contenção e tratamento previstas na contratação. Isso não implica assumir a gestão integral do ambiente nem executar diretamente contenção, bloqueio, rollback, remediação ou outras intervenções nos ativos do cliente. Administração de sistemas, execução direta de correções, alterações em aplicações de terceiros, gestão de infraestrutura de TI e atividades não expressamente previstas dependem de contratação específica.

13.6 Limitações de detecção e medição dos prazos

Os serviços SOC são prestados em melhor esforço com base nos logs, integrações, telemetrias e informações disponíveis. Podem ocorrer falsos positivos, falsos negativos e limitações de detecção. Não há garantia de identificação de todos os eventos, prevenção absoluta, inviolabilidade ou inexistência de incidentes. Esses limites não convertem os prazos de resposta inicial expressamente previstos em simples metas facultativas.

A comunicação de eventos e incidentes identificados observa os critérios de severidade previamente definidos para o serviço. O cliente mantém os controles de segurança, políticas internas, correções, atualizações e ações operacionais sob sua responsabilidade. Falhas de sistemas, canais de comunicação ou fatores fora do controle da **Plattano** são tratados conforme as condições contratuais.

14 Versionamento do Documento

Versão	Autor	Alterações	Data
001	Eduardo K. Scheffer	Primeira Versão	2023
002	Giovanni A. Mantelli	Ajustes com o PIB e PIS, nova definição dos SLA`s, SOC, NOC e monitoramento	10/10/2026