



Senior Cloud 

Software as a Service

# < Gestão de dados, segurança, desempenho e disponibilidade >

ebook





A Senior oferece um abrangente portfólio de soluções SaaS (Software as a Service) desenhadas para atender às demandas específicas de diversos segmentos empresariais. Essas soluções proporcionam desempenho superior, segurança robusta, escalabilidade garantida e disponibilidade constante, mantendo as operações empresariais seguras e eficientes. Com ênfase em conformidade regulatória, proteção avançada da informação e privacidade de dados, a Senior garante a continuidade operacional em qualquer cenário.

## **Explore as ofertas SaaS da Senior!**

[Clique aqui e saiba mais](#)

# Sumário

---

CAPÍTULO 01: NOSSA INFRAESTRUTURA EM NUVEM	4
CAPÍTULO 02: SEGURANÇA OPERACIONAL	10
CAPÍTULO 03: LGPD E PRIVACIDADE DE DADOS	14
CAPÍTULO 04: ARQUITETURA	16
CAPÍTULO 05: DISPONIBILIDADE	18
CAPÍTULO 06: VANTAGENS DOS SERVIÇOS DE GESTÃO EM CLOUD COM A SENIOR	19
CAPÍTULO 07: SUPORTE	21





# Capítulo 01:

## Nossa Infraestrutura em Nuvem

---

### Segurança, redundância e resiliência na Gestão de Dados

A infraestrutura da Senior foi cuidadosamente projetada com foco em segurança, redundância e resiliência, garantindo uma gestão eficiente e segura dos dados. Todo tráfego proveniente da internet, incluindo conexões de clientes e integrações com soluções próprias ou de terceiros, é 100% criptografado utilizando HTTPS com TLS. Essa proteção obrigatória é reforçada por firewalls de última geração equipados com sistemas IPS/IDS para detecção e prevenção de intrusões e Web Application Firewall (WAF) redundantes,



assegurando não apenas proteção eficaz contra ataques cibernéticos, mas também garantindo alta disponibilidade dos serviços.

Além disso, a infraestrutura possui mecanismos avançados de redundância e resiliência na camada de acesso, que garantem a continuidade operacional mesmo diante de falhas. Caso ocorra indisponibilidade em qualquer componente, recursos redundantes assumem automaticamente o processamento, evitando interrupções e assegurando a continuidade dos negócios.

## **Política de backup e recuperação de desastres (DR)**

A Senior adota políticas de backup automatizadas, criptografadas e especificamente desenvolvidas para ambientes SaaS. Um monitoramento contínuo das rotinas de backup e suas replicações para locais alternativos garante máxima segurança e integridade dos dados. Uma equipe especializada atua proativamente, garantindo rápida resolução em caso de falhas.



Essas políticas também sustentam o processo estruturado de recuperação de desastres (Disaster Recovery - DR), visando garantir a restauração dos sistemas críticos de forma eficiente. Testes regulares de recuperação de desastres são realizados para assegurar que os sistemas e processos reflitam fielmente um cenário real de desastre e interrupção completa dos serviços. Esses testes permitem avaliar e aprimorar continuamente as competências técnicas e processuais das equipes envolvidas, garantindo uma recuperação ágil e eficaz.

As políticas detalhadas de backup podem ser consultadas na documentação da Senior.

[Clique e saiba mais](#)





## Escalabilidade dos serviços em nuvem

Atualmente, com uma média de 17 mil conexões simultâneas, número que segue crescendo continuamente, os serviços SaaS da Senior são projetados para suportar elevadas cargas operacionais no dia a dia. Essa capacidade assegura que novos clientes possam ser facilmente integrados, além de permitir a expansão das conexões já existentes para clientes consolidados, garantindo que todos possam gerir seus negócios de forma eficaz e sem interrupções.

## Criptografia

Todos os acessos e integrações são protegidos por criptografia utilizando protocolos homologados pelo mercado (HTTPS com TLS), garantindo segurança absoluta dos dados durante o trânsito. Além disso, é utilizada a criptografia em repouso AES-256 para as informações armazenadas nas bases de dados, complementando a proteção e assegurando a confidencialidade e integridade das operações.





## Gestão de acessos aos serviços em nuvem

Os serviços SaaS da Senior são projetados para oferecer total autonomia aos clientes na gestão dos acessos de seus colaboradores. As funcionalidades disponíveis permitem aos usuários criar, ativar, desativar, desbloquear e editar permissões, garantindo controle completo sobre as informações vinculadas a cada colaborador.

Por padrão, a camada de acesso aos sistemas inclui autenticação multifator (MFA) e políticas robustas de senha. Além disso, como medida adicional de proteção, o sistema bloqueia automaticamente acessos após múltiplas tentativas consecutivas de autenticação malsucedidas, e também restringe a reutilização de senhas anteriores.





## **Autenticação multifator (MFA)**

Complementando a estratégia de segurança, a autenticação multifator adiciona uma camada adicional essencial de proteção. Após inserir suas credenciais (usuário e senha), o usuário precisa fornecer um código único de verificação gerado por um aplicativo autenticador. Essa prática reduz significativamente o risco associado ao comprometimento de credenciais e reforça a resiliência dos sistemas contra ataques externos.

## **Autonomia aos clientes**

Os clientes têm total flexibilidade para configurar políticas de senha alinhadas às suas próprias diretrizes internas de segurança. As opções incluem a definição de parâmetros como tamanho mínimo, complexidade exigida e frequência de troca das senhas, garantindo que as políticas sejam eficazes e estejam em conformidade com os padrões internos de segurança das organizações.

## Capítulo 02: Segurança operacional

### Monitoramento **contínuo**

O ambiente SaaS dos serviços da Senior possui um monitoramento contínuo da capacidade para garantir a disponibilidade, além do monitoramento para detecção de intrusões com tecnologia XDR. Alertas e registros de segurança são enviados ao sistema de Gerenciamento de Informações e Eventos de Segurança (SIEM), onde são continuamente monitorados e tratados por uma equipe especializada em segurança.



## Separação de funções

A segregação de funções é aplicada rigorosamente para garantir responsabilidade e imparcialidade na execução dos processos críticos, incluindo gestão de backup, gestão de vulnerabilidades, gestão de identidade e gestão de mudanças. Aplicamos o princípio do menor privilégio (POLP), restringindo o acesso dos usuários, aplicativos, dispositivos e processos apenas ao necessário para suas atividades específicas. Cada colaborador e área recebem direitos de acesso e permissões exclusivamente para suas funções, reduzindo assim a superfície de ataque e minimizando os riscos de incidentes de segurança.

## Acesso físico

A Senior mantém controles rigorosos de segurança física, incluindo documentos de identificação com foto, cartões de proximidade, biometria, catracas de acesso, câmeras e alarmes perimetrais em suas instalações. Isso assegura que apenas pessoal autorizado tenha acesso às dependências, realizando operações de suporte, infraestrutura e segurança nos ambientes em nuvem.





## Equipe de segurança dedicada

Uma equipe especializada em segurança da informação e cibernética implementa políticas robustas de segurança, monitora alertas e investiga atividades suspeitas no ambiente SaaS, tais como tentativas não autorizadas de acesso e ameaças de software malicioso. O monitoramento ocorre em tempo real, com capacidade de resposta a incidentes disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.



## Auditorias de desempenho do ambiente SaaS

Nossos serviços SaaS atendem rigorosamente requisitos de auditorias internacionais, como ISO27001 e SOC1 tipo II. Adicionalmente, temos um processo abrangente de gestão de riscos baseado na ISO31000, segurança orientada pela ISO27001, e adotamos frameworks como NIST RMF e CIS Controls. Estas práticas são reforçadas por auditorias internas e externas independentes, garantindo conformidade dos processos e procedimentos e avaliando constantemente o desempenho das equipes responsáveis pela gestão dos serviços SaaS.

## Certificações de segurança

A Senior é certificada pela ISO27001:2022, assegurada pela SOC 1 tipo II, e mantém um sistema de gestão da segurança da informação operando plenamente em conformidade com estas normas. Auditorias anuais conduzidas por empresas terceirizadas independentes asseguram o alto desempenho e compliance das nossas operações.





## Capítulo 03: LGPD e Privacidade de Dados

### Compromisso com a privacidade e proteção de dados

Na Senior, a privacidade e a proteção dos dados pessoais são prioridades fundamentais e permeiam todas as nossas operações.

Desde 2018, implementamos um robusto Programa de Governança em Privacidade, assegurando conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709/2018, alinhado às diretrizes da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Nosso compromisso é pautado pela transparência, segurança e responsabilidade no tratamento de dados pessoais. Para mais informações, [acesse nosso Portal de Privacidade](#).



## Estruturação do programa

O Programa de Governança em Privacidade da Senior baseia-se em quatro pilares essenciais:

- › **Cultura de privacidade:** cultivamos a proteção de dados desde o início da jornada dos colaboradores, com treinamentos contínuos que abrangem toda a empresa, e iniciativas específicas para áreas estratégicas como Produto, Desenvolvimento e Consultoria, envolvendo também parceiros externos e canais de comunicação;
- › **Privacy by Design:** incorporamos privacidade desde a concepção de novos processos e produtos, garantindo que os dados pessoais sejam tratados com base legal adequada e com medidas preventivas eficazes desde o início do ciclo de vida da informação;
- › **Compliance e governança de dados:** nosso modelo robusto de governança de dados inclui mapeamento completo das operações de tratamento, definição clara das bases legais e políticas internas detalhadas para orientar as melhores práticas. Dispomos ainda de um canal especializado para atender aos direitos dos titulares de dados pessoais;
- › **Melhoria contínua:** a governança em privacidade é continuamente aprimorada por meio de revisões regulares, aplicação de aprendizados internos e das melhores práticas do mercado, além do monitoramento constante dos controles através de indicadores estratégicos.



## Capítulo 04: Arquitetura

### Arquitetura **escalável**

Nossos sistemas SaaS possuem uma arquitetura escalável e robusta, projetada especificamente para suportar operações críticas com elevado desempenho e estabilidade. Este desempenho é garantido por uma gestão rigorosa de monitoramento e capacidade da infraestrutura, complementado pelo uso de bancos de dados relacionais, como Oracle e Microsoft SQL Server, configurados com precisão técnica e ajustes finos baseados nas melhores práticas do mercado.

Os sistemas são acessados via navegador, por meio de uma camada de virtualização que entrega uma experiência Web moderna, sem exigir instalação no ambiente do cliente, com a opção adicional de integração com periféricos via agente, quando necessário.



## Ferramenta de **monitoramento** de desempenho

Monitoramos proativamente a performance da infraestrutura e dos recursos disponíveis. Isso permite que nossas equipes identifiquem e resolvam potenciais problemas antes que impactem as operações críticas dos nossos clientes, garantindo disponibilidade e continuidade.

## Equipes de **alta** **performance**

Contamos com equipes altamente capacitadas dedicadas às operações de suporte, infraestrutura, governança e segurança da informação, garantindo proatividade e excelência na entrega de serviços e segurança para nossos clientes.





# Capítulo 05:

## Disponibilidade

### Acordo de nível de serviço


A Senior oferece um alto padrão de disponibilidade para suas aplicações em nuvem, com SLA de 99% para ambientes de produção, excetuando janelas programadas de manutenção. Isso assegura estabilidade e continuidade das operações dos clientes.

### Equipe de incidentes e eventos dedicada

Nossa infraestrutura é monitorada 24/7 por equipes especializadas, utilizando ferramentas avançadas que detectam alertas e tendências, permitindo respostas rápidas e comunicação transparente durante incidentes.

### Arquitetura de rede

A arquitetura da nossa rede segue rigorosos padrões de segurança e conformidade, garantindo alta disponibilidade, integridade e confidencialidade dos dados, suportada por tecnologias avançadas e práticas robustas de proteção.



## Capítulo 06: Vantagens dos serviços de gestão em cloud com a Senior

---

### Redução de custos e **foco** no **core business**

Nossos serviços SaaS proporcionam uma gestão eficiente, segura e escalável, reduzindo significativamente custos operacionais, eliminando investimentos em infraestrutura física e licenças, com atualizações contínuas para aderir às demandas regulatórias.





## Plataforma em **Cloud**

Oferecemos escalabilidade real com operação 24/7 por equipes especializadas, garantindo alta disponibilidade, desempenho constante e flexibilidade total para acompanhar o crescimento dos negócios.

Entre os **principais benefícios**,  
destacam-se ainda:

- › **Acesso** remoto seguro;
- › **Atualizações** automáticas constantes;
- › **Suporte** técnico dedicado 24/7.

Com o **Senior Cloud**,  
sua empresa obtém  
tecnologia avançada,  
segurança robusta,  
eficiência operacional  
e flexibilidade,  
permitindo foco total  
no negócio principal.

**Saiba mais**









# Capítulo 07:

## Suporte

### Nossos canais de atendimento




-  **0800 513 6700** – Atendimento telefônico
-  **(47) 3221-3322** – Whatsapp Suporte Cloud
-  **suporte.senior.com.br** – Plataforma Zendesk
-  **Suporte Cloud 24x7**

#### Guia do Suporte



[Clique aqui](#) ou aponte a câmera do celular para o QR Code.

## Conheça o Suporte Premium

-  **Redução de tempo de resposta** com SLAs mais agressivas, mantendo suas operações sem qualquer interrupção.
-  **Centralização de contato** através de ponto focal, garantindo acompanhamento dedicado e personalizado para suas necessidades específicas.
-  **Operações críticas** sem interrupções ou falhas que possam ter um impacto financeiro para sua empresa.

#### Saiba mais



[Clique aqui](#) ou aponte a câmera do celular para o QR Code.



## < SOBRE A SENIOR >

Certificada como Great Place to Work®, a Senior acredita na inovação, na colaboração, no conhecimento e na diversidade de talentos. Referência nacional em tecnologia para gestão, a companhia tem um dos mais completos portfólios para alta performance, oferecendo soluções em Gestão Empresarial, Logística, Gestão de Pessoas, de Relacionamento com Clientes, de Supermercados e Gestão de Acesso e Segurança. São mais de 100 mil contratos ativos em empresas de diversos portes e segmentos.

Feito por pessoas e para pessoas, as soluções da Senior promovem otimização de rotinas, redução de custos, produtividade e análise de dados estratégicos para a tomada de decisão.

Acesse [senior.com.br](https://senior.com.br)



É mais que tecnologia. É **Senior**.

 [senior.com.br](https://senior.com.br)