CD

Cofre Digital

backup imutável anti-ransomware

COFRE DIGITAL

Manual de instalação e utilização

Plataforma, caixas Cofre e Réplica, balcão local, Agente Windows e aplicação móvel: como instalar, como usar no dia a dia e como recuperar.

Para revendedores e técnicos de instalação

Índice

1. Antes de começar . . . 4
Como está organizado . . . 4
Convenções . . . 4
2. Visão geral do sistema . . . 5
Os componentes . . . 5
O ciclo de instalação . . . 6
3. Plataforma (cofre.matori.pt) . . . 6
3.1 Conta e acesso . . . 6
3.2 Empresas e locais (cofres) . . . 6
3.3 Código de ligação (emparelhar uma caixa) . . . 6
3.4 Código do computador (ligar um Agente) . . . 7
3.5 Alertas . . . 7
3.6 Licenças . . . 7
3.7 Outras páginas . . . 7
4. Caixas Cofre e Réplica . . . 8
4.1 Equipamento . . . 8
4.2 Preparar a pen de instalação (uma vez) . . . 8
4.3 Instalar a caixa no local . . . 8
4.4 Depois da instalação . . . 9
4.5 O que não fazer . . . 9
5. Balcão local da caixa . . . 10
5.1 Início: o que está guardado . . . 10
5.2 Máquinas . . . 10
5.3 Bases de dados . . . 10
5.4 Eventos . . . 10
5.5 Emparelhar . . . 10
5.6 Envelope da chave . . . 10
6. Agente Windows . . . 11
6.1 Requisitos . . . 11
6.2 Instalar . . . 11
6.3 O Gestor . . . 11
6.4 O ícone na barra de tarefas . . . 12
6.5 Atualizações . . . 12

6.6 Backups feitos por outros programas . . . 12
7. Aplicação móvel . . . 13
7.1 Instalar . . . 13
7.2 Navegar . . . 13
7.3 Notificações . . . 13
8. Operação diária . . . 14
8.1 Ler os alertas . . . 14
8.2 Reconhecer e manter a lista limpa . . . 14
8.3 Verificação mensal . . . 14
9. Recuperar dados . . . 15
9.1 Um ficheiro ou uma pasta . . . 15
9.2 Uma base de dados SQL Server . . . 15
9.3 Uma máquina inteira . . . 15
9.4 A caixa Cofre perdeu-se (incêndio, roubo, avaria) . . . 15
9.5 Perdeu-se tudo, incluindo o envelope . . . 16
10. Incidentes e problemas comuns . . . 17
10.1 Ataque de ransomware . . . 17
10.2 Problemas comuns . . . 17
10.3 Quando contactar o suporte do Cofre Digital . . . 17
Anexo A. Lista de verificação de instalação . . . 18
Anexo B. Rede . . . 18
Anexo C. Contactos . . . 18

1. Antes de começar

Este manual acompanha o revendedor desde o registo de um cliente novo até à recuperação de dados. Está organizado por componente: cada capítulo diz o que a peça é, como se instala e como se usa. Não exige conhecimentos de programação; exige à-vontade com redes locais, Windows Server e SQL Server ao nível de um técnico de informática.

Como está organizado

Capítulo	Para quem	Quando
2. Visão geral	Todos	Antes da primeira instalação
3. Plataforma (portal)	Revendedor	Registo do cliente, gestão diária
4. Caixas Cofre e Réplica	Técnico de instalação	Instalação no local
5. Balcão local da caixa	Técnico e cliente	Registar máquinas, consultar, recuperar
6. Agente Windows	Técnico de instalação	Em cada máquina a proteger
7. Aplicação móvel	Cliente e revendedor	Acompanhamento no telemóvel
8. Operação diária	Revendedor	Alertas, licenças, verificações
9. Recuperar dados	Técnico	Quando algo se perde
10. Incidentes e problemas	Técnico e revendedor	Ataque, caixa em silêncio, erros

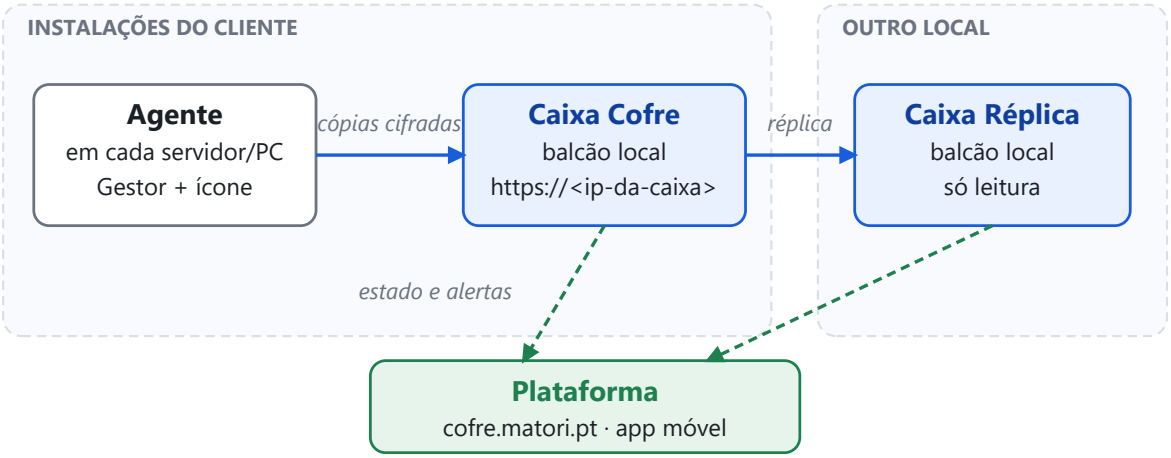
Convenções

- **Portal** ou **plataforma**: o site central em **cofre.matori.pt**.
- **Caixa**: o equipamento instalado no cliente. **Cofre** recebe as cópias das máquinas; **Réplica** recebe a cópia do Cofre.
- **Balcão local**: o site de cada caixa, acessível na rede do cliente em **https://<ip-da-caixa>**.
- **Agente**: o programa instalado em cada máquina Windows a proteger.
- **Local**: um sítio físico do cliente (loja, sede, armazém). Cada local tem uma caixa.
- Os textos entre «aspas» são botões ou menus tal como aparecem no ecrã.

> **Nota** As caixas, os Agentes e a plataforma atualizam-se sozinhos. Este manual descreve a versão de novembro de 2026; pormenores de ecrã podem evoluir, os passos mantêm-se.

2. Visão geral do sistema

O Cofre Digital guarda cópias de segurança seladas nas instalações do cliente e vigia-as a partir de uma plataforma central. As cópias nunca saem das instalações do cliente, exceto para a sua própria Réplica.

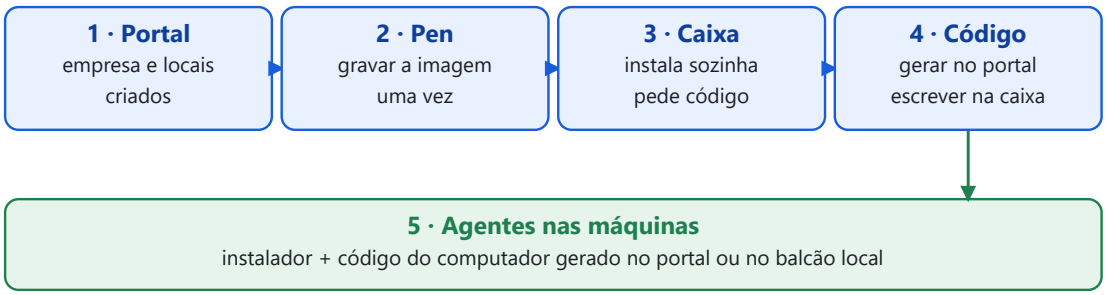


Os componentes e quem fala com quem. A plataforma só recebe estado; nunca recebe dados.

Os componentes

Componente	Função	Onde
Plataforma (portal)	Registo de empresas, locais e caixas; códigos de ligação; alertas; licenças; utilizadores; atualizações; auditoria	cofre.matori.pt
Caixa Cofre	Recebe as cópias de todas as máquinas do local, sela-as pelo prazo de retenção, replica para a Réplica	Local do cliente
Caixa Réplica	Guarda uma segunda cópia de tudo o que entra no Cofre; só leitura	Outro local do cliente (sede, outra loja)
Balcão local	Site de cada caixa: catálogo do que está guardado, máquinas, bases de dados, eventos, envelope da chave	Na caixa, https://<ip>
Agente Windows	Faz e envia as cópias (ficheiros e SQL Server); Gestor para configurar; ícone na barra de tarefas	Cada máquina a proteger
Aplicação móvel	Estado das caixas, armazenamento, envios em curso, alertas, licenças, notificações	Android
Pen de instalação	Instalador das caixas (imagem fornecida pelo Cofre Digital)	Mala do técnico
Envelope da chave	Chave do local impressa, para o cliente guardar	Cofre físico do cliente

O ciclo de instalação



Cinco passos; os capítulos 3, 4 e 6 detalham cada um.

3. Plataforma (cofre.matori.pt)

A plataforma é o centro de gestão do revendedor: é aqui que se cria o cliente, se geram os códigos para ligar caixas e máquinas, se veem os alertas de todos os clientes e se gerem licenças e utilizadores.

3.1 Conta e acesso

1. Abra **https://cofre.matori.pt** e carregue em «Criar conta» (ou «Entrar» se já tem conta).
2. Registe a empresa (a sua, como revendedor, ou diretamente a do cliente). O email recebe um link de confirmação.
3. Na primeira entrada é pedida a troca de password. Guarde-a num gestor de passwords; não há segundo fator por agora.
4. Em «Users e permissões» pode convidar colegas e dar acesso ao responsável do cliente, com permissões por empresa.

> **Nota** Os utilizadores criados no portal são sincronizados para as caixas do cliente: entram no balcão local com o mesmo email e password, mesmo sem internet.

3.2 Empresas e locais (cofres)

Em «Empresas» aparece cada cliente com os seus locais. Um local é um sítio físico e corresponde a uma caixa. Ao abrir um local vê-se a caixa associada, o estado (último contacto, disco, replicação), as máquinas que reportam, os alertas e a licença.

1. «Empresas» → «Nova empresa»: nome e contactos do cliente.
2. Dentro da empresa → «Novo local»: nome (ex.: Loja Centro) e tipo (**loja** = Cofre; **réplica** = Réplica).
3. Crie primeiro o local da Réplica (normalmente a sede), depois os locais Cofre, indicando para que Réplica replicam.

3.3 Código de ligação (emparelhar uma caixa)

O código de ligação liga uma caixa acabada de instalar ao local certo. Tem 6 caracteres, vale 30 minutos e só serve uma vez.

1. Abra o local no portal → «Gerar código de ligação». Faça-o só quando a caixa já estiver a pedir o código no ecrã.
2. Escreva os 6 caracteres no ecrã da caixa e confirme. A caixa mostra o nome do local e da empresa: confira antes de aceitar.
3. Passados 1 a 3 minutos o local no portal mostra «caixa ligada» e o primeiro heartbeat.

A página «Códigos de ligação» dá a vista de frota: todos os códigos ativos e usados, por cliente.

3.4 Código do computador (ligar um Agente)

Dentro de um local Cofre → «Gerar código do computador». O código cola-se no Gestor do Agente (capítulo 6). Uma Réplica não recebe computadores diretamente, por isso o botão só existe em locais Cofre. O código também se gera no balcão local.

3.5 Alertas

«Alertas» lista os problemas de todos os clientes, do mais grave para o menos grave. Cada alerta avisa **uma vez** (email e app) e fica na lista até a condição passar. «Reconhecer» marca-o como visto: deixa de contar e de notificar, mas fica registado. Use-o para condições conhecidas (por exemplo, uma caixa de laboratório com um só disco).

3.6 Licenças

- Cada local tem uma licença (mensal ou anual). O cliente pode pedir renovação na app; o pedido aparece em «Licenças» → «Pedidos».
- «Aprovar» abre o formulário com o plano; «Emitir» assina a licença e ativa-a. A caixa recebe-a no próximo contacto.
- Licença expirada entra em **graça** (90 dias): tudo continua a funcionar e a avisar. Só depois da graça param os envios. Restauros e leitura nunca dependem da licença.

3.7 Outras páginas

Página	Para quê
Chaves & Escrow	Confirmar que a chave de cada local está depositada; libertar a chave numa emergência (dupla confirmação e registo em auditoria)
Resposta a incidentes	Ver máquinas em quarentena; ativar ou levantar o bloqueio de escritas de um local inteiro
Comandos	Ordens remotas a uma caixa (por exemplo, isolar um objeto corrompido, pedir verificação); histórico de execução
Releases	Versões publicadas das caixas e do Agente; fase de rollout (canário → frota inteira)
Operações de frota	Ações em lote sobre várias caixas
Auditoria	Quem fez o quê e quando, em toda a plataforma
App móvel	Link para descarregar a aplicação Android
Definições	Notificações (email, push), preferências

4. Caixas Cofre e Réplica

As duas caixas são o mesmo equipamento e instalam-se da mesma forma. O que as distingue é o local a que são ligadas no portal: um local do tipo loja faz dela um Cofre; um local do tipo réplica faz dela uma Réplica.

4.1 Equipamento

Componente	Mínimo	Recomendado
Processador	Intel N100 ou equivalente	N150 / N305
Memória	8 GB	16 GB
Disco de sistema	SSD 128 GB	NVMe 256 GB
Discos de dados	1 × 1 TB	**2 × 1 TB iguais** (espelhados automaticamente)
Rede	Ethernet por cabo	Ethernet por cabo (sem Wi-Fi)
Energia	—	**UPS** com ligação USB (Eaton, APC)

Boa prática Com dois discos de dados iguais a instalação espelha-os sozinha. Com um só disco, a Réplica é a rede de segurança. Dimensione o disco para o tamanho das bases de dados × número de cópias completas no prazo de retenção.

4.2 Preparar a pen de instalação (uma vez)

1. Descarregue a imagem de instalação fornecida pelo Cofre Digital (ficheiro .iso). Não contém segredos nem configuração: a mesma imagem serve todas as caixas.
2. Grave-a numa pen USB (8 GB ou mais) com o balenaEtcher ou o Rufus.
3. Etiquete a pen: «INSTALADOR COFRE — APAGA O DISCO». É um instalador: nunca a deixe esquecida num computador.

4.3 Instalar a caixa no local

1. Ligue a caixa à corrente, **à rede por cabo** e, se existir, à UPS por USB. A rede é obrigatória: é por ela que a caixa vai buscar a configuração.
2. Insira a pen e arranque por ela (tecla F12, F11 ou ESC ao ligar, conforme a marca; escolher o arranque UEFI pela pen).
3. Se a máquina já tiver um sistema instalado, o instalador **recusa-se a apagar**. Nesse caso escolha no menu de arranque «Cofre: REINSTALAR — APAGA TUDO neste computador» (o menu espera 15 segundos).
4. Não toque em mais nada. A instalação é automática e demora cerca de 15 minutos.
5. No fim, a caixa reinicia e mostra no ecrã «Código de ligação». Gere o código no portal (3.3) e escreva-o. Confira o nome do local e da empresa.
6. Retire a pen. A caixa termina a configuração sozinha (5 a 10 minutos) e aparece no portal como ligada.

Boa prática Ordem recomendada num cliente com Réplica: instale e emparelhe **primeiro a Réplica**, depois cada Cofre. Assim os Cofres já encontram a Réplica quando arrancam.

> **Nota** A caixa não abre nenhuma porta para a internet. Fala apenas para fora: com a plataforma e com a Réplica. Na rede local só responde aos Agentes e ao balcão local.

4.4 Depois da instalação

- No portal, o local mostra o último contacto, o disco e, no caso do Cofre, a replicação pendente.
- O balcão local fica acessível em **https://<ip-da-caixa>** (o portal mostra o IP). O certificado é próprio da caixa: o browser avisa na primeira vez; aceite.
- Imprima o envelope da chave no balcão local (capítulo 5.6) e entregue-o ao cliente.
- A caixa atualiza-se sozinha de 30 em 30 minutos quando há versão nova, com reversão automática se a nova versão falhar.

4.5 O que não fazer

- Não desligar a caixa da corrente sem UPS a meio de cópias (preferir desligar pelo botão, que faz paragem ordenada).
- Não ligar monitor e teclado para «mexer»: não há nada a configurar localmente depois do código.
- Não reutilizar a pen noutra máquina sem querer: o instalador apaga discos quando lhe mandam.

5. Balcão local da caixa

Cada caixa tem um site próprio na rede do cliente. É o ponto de consulta e de recuperação, e funciona mesmo sem internet. Abre-se no browser em https://<ip-da-caixa> e entra-se com o mesmo email e password do portal.

5.1 Início: o que está guardado

A página inicial lista, por máquina, as pastas e ficheiros protegidos, com pesquisa por nome e a linha do tempo de versões de cada ficheiro, incluindo ficheiros entretanto apagados na máquina de origem. Numa Réplica aparece o mesmo catálogo, agrupado por local de origem, só em leitura.

5.2 Máquinas

- Lista das máquinas ligadas a esta caixa, com último contacto, versão do Agente, fila por enviar e estado de segurança.
- «Gerar código do computador»: código para ligar um Agente novo (alternativa ao portal, útil sem internet).
- Uma máquina em quarentena aparece assinalada; a quarentena levanta-se no portal (capítulo 10).

5.3 Bases de dados

Por instância e base de dados: a sequência de cópias (completa, diferencial, registo), as datas, o tamanho e a indicação **«restaurável»** quando a cadeia está completa. O botão de restauro gera as instruções passo a passo, com a ordem exata das peças a aplicar (capítulo 9.2).

5.4 Eventos

Registo cronológico do que aconteceu na caixa: cópias recebidas, replicação, atualizações, alertas, comandos da plataforma.

5.5 Emparelhar

Página de apoio ao emparelhamento inicial (mostra o estado da ligação à plataforma). Normalmente não é preciso voltar aqui.

5.6 Envelope da chave

1. No balcão local → «Envelope». A página está pronta a imprimir, em português, inglês ou espanhol.
2. Imprima, dobre e sele. Entregue ao responsável do cliente para guardar num cofre físico ou com o contabilista.
3. Explique ao cliente: sem esta chave e sem as caixas, os dados são ilegíveis; com ela, recupera tudo, mesmo sem o Cofre Digital.

> **Atenção** A página do envelope só existe enquanto a chave está na caixa, isto é, na janela de instalação. Imprima-o no dia da instalação e confirme no portal, em «Chaves & Escrow», que a chave ficou depositada.

6. Agente Windows

O Agente é o programa que faz as cópias. Instala-se em cada servidor ou computador a proteger, liga-se à caixa Cofre do local e, a partir daí, trabalha sozinho: ficheiros assim que mudam, SQL Server pelo plano definido.

6.1 Requisitos

- Windows 10/11 ou Windows Server 2016 ou mais recente, 64 bits.
- Para bases de dados: SQL Server **na própria máquina** (qualquer edição, incluindo Express). O Agente não copia instâncias remotas.
- Acesso à caixa Cofre na rede local. Não precisa de internet.
- Conta de administrador local para instalar.

6.2 Instalar

1. Descarregue o instalador (CofreAgent.msi) a partir do portal ou do balcão local da caixa.
2. Execute como administrador e aceite. O serviço «CofreDigitalAgent» fica instalado com arranque automático e um ícone aparece na barra de tarefas.
3. O ícone avisa «Ainda não está ligado a uma caixa». Carregue nele → «Abrir o Gestor».
4. No Gestor, «Ligar à caixa»: cole o **código do computador** gerado no portal ou no balcão local. O Agente encontra a caixa, regista-se e recebe a chave do local.
5. Escolha o que proteger: pastas de ficheiros e bases de dados (o Agente descobre sozinho as bases do SQL Server local e propõe o plano por omissão).
6. Carregue em «Iniciar proteção». O primeiro backup completo de cada base sai de imediato; os ficheiros começam a ser copiados assim que mudam.

6.3 O Gestor

Secção	O que se faz
Ligação à caixa	Ver a caixa a que está ligado, o estado da ligação e a credencial da máquina
Pastas	Adicionar ou retirar pastas de ficheiros a proteger (cada uma com uma etiqueta)
Bases de dados	Ver as bases descobertas; escolher quais copiar; definir a conta de acesso ao SQL Server se necessário
Perda máxima	Por base, escolhe-se quanto se pode perder: 15 min, 30 min (por omissão), 2 h ou 1 dia. O plano deriva-se daí e do modo de recuperação da base: em modo FULL pelo registo de transações, em modo SIMPLE pelo diferencial; cópia completa semanal. O Gestor mostra o plano resultante e sugere «passar a modo FULL» quando compensa; ao aceitar, o agente muda o modo e faz logo uma cópia completa
Avançado	Agendas manuais (completa, diferencial, registo) para quem sabe o que quer; aplicam-se a todas as bases da instância e ignoram a perda máxima
Energia	Proteção com UPS: desligar a máquina em segurança com a bateria baixa (opcional); aviso se a suspensão automática do Windows estiver ativa

> **Atenção** Desative a suspensão e a hibernação automáticas nas máquinas protegidas. Uma máquina a dormir não faz cópias; o Gestor avisa quando deteta esta situação.

6.4 O ícone na barra de tarefas

Estado	Significado
Verde: Proteção ativa	Serviço a correr e ligado à caixa
Ainda não está ligado a uma caixa	Falta colar o código do computador no Gestor
Falta escolher o que proteger	Ligado, mas sem pastas nem bases selecionadas
Vermelho: Proteção parada	Serviço parado: abrir o Gestor → «Iniciar proteção»
Serviço não instalado	Reinstalar o Agente

O menu do ícone dá acesso ao Gestor, a iniciar ou parar a proteção e a «Recuperar ficheiros», que abre a lista de ficheiros protegidos desta máquina para recuperar uma versão sem sair do computador (capítulo 9.1).

6.5 Atualizações

O Agente atualiza-se sozinho a partir da caixa: quando há versão nova, descarrega-a pela rede local, valida-a e instala-a com reversão automática se o serviço não arrancar. Não é preciso visitar as máquinas.

6.6 Backups feitos por outros programas

> **Atenção** Se outro programa (por exemplo o próprio software de gestão) fizer cópias completas do SQL Server sem a opção COPY_ONLY, quebra a sequência de cópias do Cofre Digital. O Agente deteta, refaz a cópia completa e segue; mas cada quebra custa uma cópia completa a mais no cofre. Peça ao fornecedor desse software para usar COPY_ONLY ou desative a cópia duplicada.

7. Aplicação móvel

A app Android mostra, no telemóvel do cliente e do revendedor, o estado das caixas e os alertas, e notifica os problemas graves assim que acontecem.

7.1 Instalar

1. No portal, página «App móvel», descarregue o ficheiro APK para o telemóvel (ou abra **cofre.matori.pt/download/cofre-app.apk**).
2. Autorize a instalação de aplicações desta origem quando o Android perguntar.
3. Entre com o email e a password do portal. A app pede permissão para notificações: aceite, é para isso que serve.
4. Quando sai uma versão nova, a app mostra um aviso com o botão «Atualizar».

7.2 Navegar

- **Cofres**: escolha a empresa (se tiver várias) e veja a lista de caixas com o estado de cada uma (OK, aviso, crítico, sem contacto).
- Toque numa caixa para abrir o **detalhe**: estado e último contacto; **Armazenamento** (espaço ocupado, livre, tipo de disco, objetos no cofre); **Envios** (por máquina, o ficheiro a subir com barra de progresso e a fila por enviar; numa Réplica, a replicação pendente); **Alertas desta caixa**; **Licença** com o botão para pedir ou renovar.
- O detalhe atualiza-se sozinho de 30 em 30 segundos enquanto está aberto; puxe para baixo para forçar.
- **Alertas**: todos os alertas das empresas a que tem acesso. Toque para ver o detalhe e «Reconhecer».

7.3 Notificações

Cada problema notifica **uma vez**. Enquanto houver problemas por tratar, a app mantém uma notificação fixa «N problemas» e o ícone com distintivo. Mesmo sem notificações push, a app consulta a plataforma de 15 em 15 minutos em segundo plano e confirma a receção, para nada se perder.

8. Operação diária

Com tudo instalado, o trabalho do revendedor é olhar para os alertas, aprovar licenças e, uma vez por mês, provar que um restauro funciona.

8.1 Ler os alertas

Alerta	O que significa	O que fazer
Cópia completa em falta	Uma base não tem cópia completa recente (mais de 8 dias)	Ver no Gestor se a base está selecionada e se o SQL Server está acessível
Sem cópias novas	Uma máquina deixou de enviar há mais de 26 h	Máquina desligada, a dormir ou Agente parado; ver o ícone
Cadeia não restaurável	Falta uma peça da sequência	Forçar uma cópia completa no Gestor; investigar backups externos (6.6)
Caixa sem contacto	A caixa não fala com a plataforma há mais de 30 min (aviso) ou 4 h (crítico)	Rede, corrente, UPS; ver se o balcão local responde
Disco	Disco da caixa acima de 70/85/95 %	Rever retenção e tamanho das bases; planear disco maior
Replicação atrasada	A Réplica tem pendentes há mais de 48 h	Rede entre os locais; estado da Réplica
Objeto corrompido	Uma cópia no cofre não bate com a assinatura	Grave: contactar o suporte do Cofre Digital; a peça pode ser isolada por comando
Ataque detetado / quarentena	Onda de encriptação numa máquina; escritas suspensas	Capítulo 10
Licença a terminar / expirada	30 dias antes do fim, e durante a graça	Aprovar a renovação em «Licenças»
Notificações não entregues	Um utilizador sem app ou sem email a funcionar	Pedir para instalar a app; verificar o email

8.2 Reconhecer e manter a lista limpa

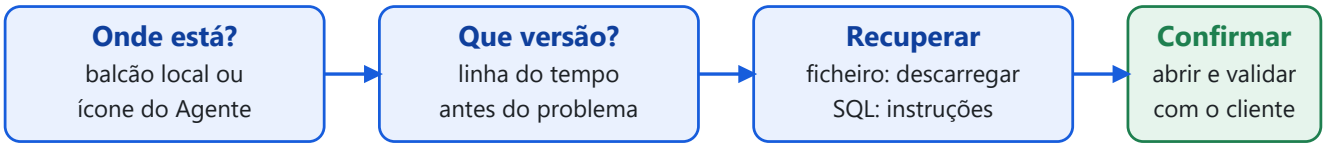
Reconheça o que é conhecido e aceite. A lista de alertas deve refletir o que precisa de ação; se tudo está vermelho, nada está vermelho. Alertas cuja condição passou fecham-se sozinhos.

8.3 Verificação mensal

1. Escolha um cliente e uma base de dados. No balcão local confirme a indicação «restaurável».
2. Recupere um ficheiro recente pela app do Agente ou pelo balcão e abra-o.
3. De três em três meses, faça um restauro completo de uma base para um servidor de teste, seguindo as instruções do balcão.
4. Registe a verificação (data, cliente, resultado). É o que distingue «temos cópias» de «sabemos recuperar».

9. Recuperar dados

Recuperar é escolher o quê, de quando, e seguir os passos. Os ficheiros saem do cofre cifrados e são decifrados na máquina de destino com a chave do local, que o Agente já tem.



Loja indisponível → o mesmo fluxo no balcão da Réplica. Tudo perdido → recuperação de emergência da chave (capítulo 9).

Fluxo geral de recuperação.

9.1 Um ficheiro ou uma pasta

1. Na máquina de origem: ícone do Agente → «Recuperar ficheiros». Procure pelo nome, escolha a versão (data) e a pasta de destino. O Agente descarrega e decifra. Também recupera ficheiros que foram apagados.
2. Em alternativa, no balcão local da caixa: pesquisar, abrir a linha do tempo do ficheiro e descarregar a versão. O ficheiro vem cifrado; o próprio balcão indica como o decifrar numa máquina com o Agente ou com a chave do envelope.

9.2 Uma base de dados SQL Server

1. No balcão local → «Bases de dados» → escolha a base e o momento a que quer voltar.
2. Carregue em «Restaurar»: o balcão lista as peças necessárias pela ordem certa (completa, diferencial, registos) e gera as instruções.
3. Descarregue as peças para o servidor de destino e decifre-as (o Agente desse servidor faz isto; sem Agente, usa-se a chave do envelope).
4. Aplique as instruções no SQL Server (restauro em cadeia, a última peça com recuperação). Em caso de dúvida, contacte o suporte do Cofre Digital antes de executar.
5. Valide com o cliente: abrir o programa de gestão e confirmar os últimos movimentos.

9.3 Uma máquina inteira

Reinstale o Windows e o SQL Server, instale o Agente e ligue-o à caixa com um código do computador novo. Depois recupere as pastas (9.1) e as bases (9.2). A máquina volta a ser protegida assim que o Agente arranca.

9.4 A caixa Cofre perdeu-se (incêndio, roubo, avaria)

- O balcão local da **Réplica** tem o mesmo catálogo: recupere a partir dela com os mesmos passos.
- Instale uma caixa Cofre nova (capítulo 4) e emparelhe-a ao mesmo local. Os Agentes voltam a enviar para ela; a Réplica continua a receber.

9.5 Perdeu-se tudo, incluindo o envelope

A chave de cada local está depositada na plataforma, cifrada de forma que a própria plataforma não a consegue abrir. Num cenário de perda total, o revendedor pede a libertação em «Chaves & Escrow»: exige dupla confirmação, fica em auditoria, e o Cofre Digital abre a chave numa máquina isolada e entrega-a ao cliente por canal seguro. Com a chave e uma cópia dos dados de qualquer caixa sobrevivente, recupera-se tudo.

10. Incidentes e problemas comuns

10.1 Ataque de ransomware

Quando uma máquina começa a alterar ficheiros em massa, o Agente avisa a caixa e a caixa **põe a máquina em quarentena**: a credencial dela deixa de poder escrever no cofre. As cópias anteriores estão seladas e intactas.

1. Isole a máquina da rede. Não a limpe ainda: pode ser preciso perceber o que entrou.
2. No portal, «Resposta a incidentes»: veja a máquina em quarentena e, se houver dúvida sobre outras, ative o **bloqueio do local** (suspende todas as escritas).
3. Reinstale a máquina (9.3). Só depois levante a quarentena dessa máquina no portal e, por fim, o bloqueio do local.
4. Recupere os dados a partir da última versão anterior ao ataque.

10.2 Problemas comuns

Sintoma	Causa provável	Resolução
A caixa não aparece como ligada depois do código	Sem rede, ou código expirado (30 min)	Confirmar o cabo e o DHCP; gerar código novo e repetir
Ícone do Agente «não ligado a uma caixa»	Código do computador não colado, ou caixa inacessível	Abrir o Gestor; verificar que o IP da caixa responde na rede local
Agente «proteção parada» depois de atualizar	Serviço não arrancou	Gestor → «Iniciar proteção»; se repetir, contactar o suporte do Cofre Digital
Avisos de cadeia quebrada repetidos	Backups externos sem COPY_ONLY	Ver 6.6; o sistema repara sozinho, mas a causa é no software externo
Balcão local com aviso de certificado	Certificado próprio da caixa	Normal; aceitar na primeira visita
Licença expirada e envios parados	Passou a graça de 90 dias	Emitir a licença; os envios retomam no próximo contacto
Caixa sem contacto mas balcão local responde	Saída para a internet bloqueada	Firewall do cliente: permitir saída HTTPS da caixa
Disco da caixa a encher depressa	Cópias completas diárias por reparação, ou retenção longa para o tamanho das bases	Corrigir COPY_ONLY; rever plano e disco

10.3 Quando contactar o suporte do Cofre Digital

- Alerta de objeto corrompido ou de conflito de chaves.
- Libertação de chave em escrow.
- Restauro de base de dados em produção com dúvidas.
- Qualquer situação em que esteja em causa apagar ou alterar algo no cofre: por desenho, não é possível, e não vamos abrir exceções.

Anexo A. Lista de verificação de instalação

Passo	Feito
Empresa e locais criados no portal (Réplica primeiro)	[ ]
Caixa Réplica instalada, emparelhada, visível no portal	[ ]
Caixa Cofre instalada, emparelhada, visível no portal; replicação a correr	[ ]
Envelope da chave impresso e entregue; «Chaves & Escrow» confirma depósito	[ ]
Agente instalado em cada máquina; «Proteção ativa» no ícone	[ ]
Bases de dados selecionadas; primeira cópia completa visível no balcão local	[ ]
Suspensão/hibernação desativada nas máquinas	[ ]
UPS ligada por USB e reconhecida (caixa e, se existir, servidor)	[ ]
Responsável do cliente com acesso ao portal e app instalada com notificações	[ ]
Licença emitida para cada local	[ ]
Primeiro restauro de teste feito e registado	[ ]

Anexo B. Rede

Ligação	Sentido	Porta
Agentes → caixa Cofre (cópias)	Rede local	9000
Agentes → caixa Cofre (estado)	Rede local	8443
Browser → balcão local	Rede local	443
Caixa → plataforma	Saída para a internet	443
Caixa Cofre → caixa Réplica	Saída (rede privada entre locais)	9000
Internet → caixa	Nenhuma	Nenhuma porta aberta

Anexo C. Contactos

Cofre Digital · cofre.matori.pt