

# FAQ Licenciamento Atlassian

## Nesta Página

Perguntas frequentemente realizadas por clientes e usuários. Caso tenha alguma pergunta em específico, basta enviar email para [licenciamento@3layer.com.br](mailto:licenciamento@3layer.com.br) que teremos prazer em responder e, caso seja algo útil para toda a comunidade, também publicaremos aqui.

## Perguntas e Respostas

### **Adicionei Usuários Além do Limite do Meu Licenciamento no JIRA e ele Parou de Criar Novas Tarefas, Porque ?**

Sim, o Jira não permite criar mais novas tarefas até essa situação ser resolvida. Para sanar isso, o jeito mais rápido é retirar usuários do grupo "jira-users" ou "jira-software-users" ou outro que você tenha configurado como base para o seu licenciamento. E, a solução a seguir é incrementar a sua volumetria ([saiba mais](#)).

### **Como Aplicar as Licenças do Bitbucket Server ou Data Center (Software e Apps)**

Acesse o Bitbucket como administrador e aplique a licença adquirida ou substitua a licença existente pela nova chave. ([saiba mais](#))

### **Como Aplicar as Licenças do Confluence Server ou Data Center (Software e Apps)**

Acesse o Confluence como administrador e aplique a licença adquirida ou substitua a licença existente pela nova chave. ([saiba mais](#))

### **Como Aplicar as Licenças do Jira Server ou Data Center (Software e Apps)**

Acesse o Jira como administrador e aplique a licença adquirida ou substitua a licença existente pela nova chave. ([saiba mais](#))

### **Como Coletar Informações Úteis da Instalação Jira para Ajudar a Revenda no Meu Licenciamento ?**

Com acesso de administrador no Jira, você pode fazer isso em três passos simples: via página de Informações do Sistema, depois via página de Gerenciamento de Plugins e por fim na página e depois na página de informações de licenciamento. Gere um PDF delas e envie para [licenciamento@3layer.com.br](mailto:licenciamento@3layer.com.br). ([saiba mais](#))

### **Como dar Aceite em uma Proposta Recebida por E-mail**

Para dar aceite em uma proposta recebida por e-mail, basta clicar no Link "Dar Aceite Agora" ([saiba mais](#))

### **Como Listar Minhas Licenças no Portal My Atlassian ?**

Você deve acessar o portal My Atlassian com as suas credenciais e imprimir a lista completa. ([saiba mais](#)).

### **Como Obter as Chaves das Licenças no My Atlassian**

Acessa o portal [My Atlassian](#), localize a licença que deseja e tenha acesso as informações do software e apps adquiridos. ([saiba mais](#))

### **Como Reduzir a Volumetria Utilizando o JIRA Service Desk e JIRA Software (ou Core) Integrados ?**

A solução neste caso é utilizar o JIRA Service Desk apenas para as áreas de entradas de demandas que precisem controle de SLA, Filas de Atendimento e Portal de Chamados, e todas as outras demandas serem gerenciadas apenas pelo Jira Software ou Jira Core, mantendo ambos os produtos integrados através de "links entre tarefas". ([saiba mais](#))

### **Enterprise Cloud: As Licenças de usuário são adquiridas por site, ou de forma global?**

As licenças são adquiridas de forma Global, Enterprise em nível organizacional. E aqui um perfil de Admin da organização de vocês é que libera os acessos de cada novo usuário e quantidades em cada site.

Exemplo. Tenho 1.000,00 licenças Globais. Concedo no Site 1 - 500 Usuário, Concedo no site 2 - 500 usuários.

### **Enterprise Cloud: Os Usuários de diferentes sites, conseguem se comunicar e trabalhar em demandas em outros sites?**

Sim, mas claro desde que você der acesso ao usuário na respectiva instância (Ambiente), onde no exemplo você teria um usuário que tem acesso ao site 1, 2 e 3 da organização. Esse claro tendo consumindo apenas 1(uma) licença Cloud Enterprise para acesso aos N sites da organização que você conceder acesso para ele.

## Enterprise Cloud: Poderemos criar novos sites (ambientes separados, independentes do atual) dentro da organização?

Cenário

Cliente Enterprise, com um site Cloud, quer ter mais de um site disponível e poder ter alguns usuários em um site e outros usuários em outro.

## Resposta

Um dos recursos a mais que o Enterprise tem de diferente do premium é exatamente esse.

Instância limitadas - Que possibilita você organizar usuários em ambientes separados dentro da organização, justamente para atender a casos de uso de negócios como separar linhas de negócios, localizações geográficas ou departamentos com suas próprias instâncias (ambientes)

## Enterprise Cloud: Quais seriam os custos da migração do nosso ambiente para a versão Enterprise, considerando a mesma quantidade de usuários?

Sim, a migração é possível. Mas os produtos Enterprise possuem uma volumetria mínima de **1000** usuários para Jira Software e/ou Confluence ou mais de 201 agentes para Jira Service Management.

## Onde Eu Localizo as Informações de Pagamento do Meu Bitbucket Cloud ?

Sendo o administrador da a conta Bitbucket, acesse o menu Perfil > Bitbucket Settings > Settings > Plan and Billing > Plan Details, e depois em Upgrade Settings e escolha entre o plano Standard ou Premium e informe seus dados de cartão de crédito. [\(saiba mais\)](#)

## O que acontece se eu não renovar o meu licenciamento Atlassian?

Depende do tipo de licença. Atualmente, as licenças Atlassian estão separadas em 2 categorias (perpétua e não perpétua) e 4 tipos (Data Center, Cloud, Server e Starter). [\(saiba mais\)](#)

## Por que os Preços de Licenciamento das Revendas Geralmente São mais Caros que o Preço do Site Atlassian ?

Essa é uma pergunta recorrente e a resposta é simples: Tributos! Mas para saber mais sobre isso é interessante analisar como funciona o processo como um todo. E, para isso, recomendamos encher uma xícara de café. [\(saiba mais\)](#)

## Por que Preciso Informar um Email Técnico para Pedir uma Proposta de Licenciamento Atlassian ?

O Email Técnico funciona como contra-chave do seu número de licença. É uma forma de garantir que o número serial pode ser utilizado somente com o email associado e mais ninguém. Se você não informar o Email Técnico para a revenda, ela não consegue localizar o seu licenciamento no fabricante ou então, pior, poderá vincular um outro email e você perder o acesso à sua licença. [\(saiba mais\)](#)

## Qual é o Preço da Renovação do Meu Cloud Atlassian ?

Em resumo, é o mesmo preço, pois você está comprando uma subscrição, seja ela uma mensalidade ou anualidade. [\(saiba mais\)](#)

## Quando eu Faço um Upgrade o Valor Investido na Licença Atual é Considerado ?

Sim, a Atlassian considera o valor que você já investiu e faz o abatimento [\(saiba mais\)](#).

## Renovei as Licenças Data Center por mais 1 ano, e neste Período Decidi Migrar para Cloud, Terei Algum Desconto?

Não. Se a migração ocorrer durante o período válido das licenças, ao migrar se perde o tempo restante. [\(saiba mais\)](#)