Política de Segurança da Informação e Proteção de Dados

Documento de Diretrizes e Normas Administrativas

Matriz

Rua Pequetita, 215 - 7° andar, Vila Olímpia, 04552-060, São Paulo - SP, Brasil

+55 11 3525-3400

www.servix.com

Introdução

A Servix Informática apresenta sua Política de Segurança da Informação e Proteção de Dados, com o intuito de orientar os públicos interno e externo da empresa quanto às diretrizes corporativas para a segurança e proteção de seus ativos de informação.

Este documento foi elaborado pelas áreas de Segurança da Informação e de Infraestrutura Interna. Contou com o apoio técnico do Comitê de Segurança da Informação e com o endosso da alta gestão da Servix Informática, representada pelos seus sócios.

A Política de Segurança da Informação e Proteção de Dados da Servix Informática foi elaborada levando-se em consideração as melhores práticas disponíveis no mercado, e os preceitos que determina a Lei Geral de Proteção de Dados brasileira (Lei 13.709).

No momento do lançamento desta política todos os colaboradores internos da Servix Informática terão acesso a uma cópia, devendo atestar sua ciência de seu conteúdo. A última versão da política, bem como de quaisquer documentos complementares necessários para seu completo entendimento, estará disponível na intranet da Servix Informática.

Renan Lemos
DPO da Servix Informática Ltda.

Matriz
Rua Pequetita, 215 - 7° andar, Vila Olímpia, 04552-060, São Paulo - SP, Brasil
+55 11 3525-3400
www.servix.com

Sumário

1 – Abrangência 4
1.1 – Dos Dados 4
1.2 – Dos Equipamentos 4
2 – Objetivos 5
3 – Comunicação 5
4 – A quem se destina 6
5 – Diretrizes Gerais 6
5.1 – Tratamento da Informação 6
5.2 – Acesso à Informação 7
5.3 – Sistemas e Aplicativos 7
6 – Diretrizes Específicas 7
6.1 - Normas e Recomendações para o Tratamento da Informação 7
6.2 – Acessos Lógicos a Computadores, Redes, Sistemas e Aplicativos 8
6.3 – Armazenamento de Dados nos Sistemas 9
6.4 – Treinamentos e Conscientização 9
7 – Comitê de Segurança da Informação 9
8 – Proteção de Dados 10
8.1 – Princípios de Proteção e Privacidade de Dados Pessoais 10
8.2 – Princípios para o Tratamento de Dados Pessoais 10
8.3 – Obrigações Para o Tratamento dos Dados Pessoais 11
8.4 – Treinamentos Sobre Proteção de Dados Pessoais 11
9 – Revisões 12
ANEXO I – Termo de Responsabilidade Individual 13
ANEXO II – Termo de Responsabilidade Para Empresas Contratadas 14
ANEXO III – Mapeamento de Dados 15

Matriz
Rua Pequetita, 215 - 7° andar, Vila Olímpia, 04552-060, São Paulo - SP, Brasil
+55 11 3525-3400
www.servix.com

1 – Abrangência

A Política de Segurança da Informação e Proteção de Dados da Servix Informática estabelece diretrizes que devem nortear todos os colaboradores da empresa quanto ao tratamento de informações corporativas, ou que estejam sob responsabilidade dos colaboradores da Servix Informática. Não há restrição quanto ao meio em que a informação se encontra (eletrônico, físico, etc.).

Estão sujeitos a seguirem esta política quaisquer colaboradores que acessem informação sob responsabilidade da Servix Informática. Estão compreendidas, portanto, desde informações de propriedade da empresa, até informações de seus clientes, a que a empresa (através de seus colaboradores ou de sua infraestrutura) tiver acesso.

Para cumprir com as melhores práticas no que tange a Segurança da Informação e Proteção de Dados, a Servix Informática pode monitorar e gravar seus ambientes, sistemas, computadores, redes, aplicativos e demais pontos de interface entre seus colaboradores e os dados e informações de posse da empresa.

Cada agente abrangido por esta Política de Segurança da Informação e Proteção de Dados deve manter-se atualizado, tendo em vista sua última versão oficial.

1.1 – Dos Dados

Todo dado produzido ou recebido pelos colaboradores da Servix Informática que seja oriundo das atividades da empresa deve ser tratado como de propriedade alheia (sendo da Servix Informática ou de terceiros). Quando o dado não for da Servix Informática, esta será sua guardiã, cabendo-lhe definir e aplicar as regras de tratamento que julgar necessárias.

1.2 – Dos Equipamentos

Todo equipamento de trabalho cedido pela Servix Informática para seus colaboradores é de propriedade da empresa. Sua cessão ocorre com o intuito de facilitar o exercício das atividades de negócios. À Servix Informática é resguardado o direito de solicitar a devolução de um equipamento de sua propriedade sem aviso prévio.

Matriz
Rua Pequetita, 215 - 7° andar, Vila Olímpia, 04552-060, São Paulo - SP, Brasil
+55 11 3525-3400
www.servix.com

A Servix Informática poderá monitorar a utilização de qualquer equipamento de sua propriedade, a qualquer momento. Bem como poderá estabelecer requisitos para sua utilização.

Os colaboradores da Servix Informática poderão utilizar os equipamentos cedidos para fins particulares, desde que não interfiram negativamente com suas atribuições laborais, com os preceitos do Programa de Integridade da Servix Informática, com esta Política de Segurança da Informação e Proteção de Dados, com o ordenamento jurídico brasileiro ou com os padrões comportamentais aceitáveis dentro do bom senso aplicado ao ambiente corporativo.

2 – Objetivos

Orientar colaboradores e clientes da Servix Informática sobre quais comportamentos são adequados, relacionados a Segurança da Informação, levando-se e consideração os aspectos legais, as necessidades de negócio e as proteções individuais e coletivas.

Zelar pelas informações da Servix Informática sob a égide da:

- Integridade: proteção do dado em seu estado último estado devido, protegendo-o contra alterações indevidas (intencionais ou não);
- Confidencialidade: liberação de acesso ao dado somente pelas pessoas devidamente autorizadas;
- Disponibilidade: acesso ao dado garantido às pessoas com a devida autorização para tal fim.

Ao atender aos objetivos acima expostos, fazê-lo segundo os preceitos legais pertinentes.

Esta política também visa estabelecer as diretrizes que nortearão as atividades de diversas áreas dentro da Servix Informática, algumas delas responsáveis técnicas sobre o tratamento de dados da empresa (por exemplo, a área de Infraestrutura Interna ou Help Desk).

3 – Comunicação

A Servix Informática comunicará seus colaboradores, no início de seus contratos em comum, sobre esta Política de Segurança da Informação e Proteção de Dados.

Matriz
Rua Pequetita, 215 - 7° andar, Vila Olímpia, 04552-060, São Paulo - SP, Brasil
+55 11 3525-3400
www.servix.com

Também tornará acessível os documentos em suas últimas versões, de forma a manter seus colaboradores atualizados.

4 – A quem se destina

Esta política abrange todos os colaboradores da Servix Informática, mesmo àqueles que mantenham contrato temporário entre a Servix Informática e alguma outra empresa.

Todos os colaboradores que forem compreendidos por esta política assinarão um termo de ciência e responsabilidade da mesma (Anexo I). As empresas prestadoras de serviço que dispuserem de uma rotatividade frequente de seu quadro de pessoas deverão assinar um termo de responsabilidade para empresas contratadas (Anexo II). A definição sobre estar ou não compreendido deve-se ao acesso a informações e infraestrutura de responsabilidade da Servix Informática. Também se sujeita a esta política aqueles colaboradores que sejam identificados como potenciais influenciadores para os pontos de risco levantados no mapeamento de dados da Servix Informática (Anexo III). Tais documentos (Anexo I e Anexo II) deverão ser arquivados pela área de Recursos Humanos.

5 – Diretrizes Gerais

5.1 – Tratamento da Informação

Toda informação sob custódia da Servix Informática (mesmo que não seja de sua propriedade) deve ser protegida contra acessos de pessoas não autorizadas.

A criação, utilização, armazenamento, modificação, compartilhamento e destruição deve ser feita tendo em vista as necessidades e orientações da Servix Informática (incluindo a documentação ou registro pertinente).

A Servix Informática reserva-se no direito de consultar e analisar toda informação (física ou virtual) que tenha sido armazenada em sua infraestrutura (dependências e equipamentos físicos ou virtuais).

As informações devem ser armazenadas segundo as diretrizes da empresa, tendo em vista a legislação vigente e os interesses de negócios da Servix Informática. Os locais de armazenamento devem ser apropriados para tal fim (sendo protegidos contra sinistros e acessos indevidos).

Matriz
Rua Pequetita, 215 - 7° andar, Vila Olímpia, 04552-060, São Paulo - SP, Brasil
+55 11 3525-3400
www.servix.com

5.2 – Acesso à Informação

As informações necessárias para a operação da Servix Informática podem estar disponíveis ao acesso de redes externas. Porém, este acesso deve ser controlado através de servidores de firewalls, servidores de acesso à Internet, servidores de antispam, ferramentas de antivírus, e abrangidos por políticas de sistemas operacionais que garantam a disponibilidade dos dados necessários, e a proteção das demais informações.

O envio de dados originados nos ambientes da Servix Informática deve servir aos interesses da empresa, levando em consideração os riscos envolvidos e garantindo proteção e controle sobre as informações armazenadas. A pessoa responsável pelo envio também deve atestar a legitimidade do receptor das informações.

5.3 – Sistemas e Aplicativos

Os colaboradores da Servix Informática podem utilizar sistemas e aplicativos para realizarem suas tarefas na corporação. Os recursos desenvolvidos dentro da empresa são gerenciados pela área de Infraestrutura Interna ou Help Desk (casos excepcionais podem ocorrer).
A instalação e utilização de sistemas e aplicativos desenvolvidos fora da Servix Informática devem ser realizadas de acordo com as necessidades corporativas, com zelo sobre a segurança dos dados e ambientes da empresa e seguindo os preceitos legais aplicáveis. É de responsabilidade de quem instalar e/ou utilizar programas responder pela utilização indevida dos mesmos.

6 – Diretrizes Específicas

6.1 - Normas e Recomendações para o Tratamento da Informação

Todo dado armazenado ou trafegado dentro da Servix Informática tem alguém como responsável. Este colaborador deve zelar para que a informação seja tratada da forma correta, sendo acessível a quem necessitar e inacessível a todos os demais agentes.

Ao colaborador que não for o responsável pelo dado é vedado que reproduza, compartilhe ou trate a informação se não estiver certo da pertinência desta ação para os interesses legítimos aos quais o referido dado deve atender. Em caso de dúvidas o colaborador deverá obter autorização da Diretoria competente, ou do responsável pelo dado. Estas obrigações são extensíveis para além da relação

Matriz
Rua Pequetita, 215 - 7° andar, Vila Olímpia, 04552-060, São Paulo - SP, Brasil
+55 11 3525-3400
www.servix.com

direta entre a pessoa e a Servix Informática, permanecendo mesmo após findado o vínculo entre ambos.

O responsável pela informação deve, sempre que possível, classificá-la de acordo com os seguintes níveis:

Público: pode ser acessível para qualquer pessoa.
Interno: pode ser acessível somente para colaboradores da Servix Informática.
Restrita: acessível a um grupo restrito.
Confidencial: acessível a pessoas específicas.

Sempre que um colaborador receber uma informação indevidamente (ou suspeitar que tenha sido indevido) deve procurar o remetente para alertá-lo sobe o ocorrido.

Sempre que houver acesso de terceiros em equipamentos de utilização de um colaborador, quando o equipamento armazenar dados da Servix Informática, o colaborador responsável pelo equipamento deve acompanhar o serviço, ou garantir que os dados estejam devidamente inacessíveis a quem acessar o aparelho.

6.2 – Acessos Lógicos a Computadores, Redes, Sistemas e Aplicativos

A Servix Informática deverá adotar um sistema efetivo de controle de acesso aos computadores, redes, sistema e aplicativos sob sua responsabilidade, com autenticação dos usuários. Este sistema deve contemplar:

Acesso protegido por senha individual e intransferível;
Ao primeiro acesso, caso a senha tenha sido gerada pelo sistema ou por um administrador do mesmo, o usuário deverá alterá-la;
Regras de proteção de senha, incluindo (mas não se limitando a) número máximo de tentativas frustradas de acesso sucessivas, periodicidade de renovação das senhas, utilização de caracteres diversos, etc.;
Detecção de acesso não autorizado;
Registro de eventos de acesso ao sistema;
Para os eventos que apresentem risco ao negócio da Servix Informática, devem ser gravadas trilhas auditáveis, registrando os dados de acesso (usuário, localidade, horário, ações tomadas etc.).

Matriz
Rua Pequetita, 215 - 7° andar, Vila Olímpia, 04552-060, São Paulo - SP, Brasil
+55 11 3525-3400
www.servix.com

6.3 – Armazenamento de Dados nos Sistemas

Os usuários podem utilizar espaços lógicos para armazenar dados da Servix Informática. Ao fazê-lo devem se atentar às permissões de acesso ao espaço lógico utilizado, com o intuito de evitar que pessoas não autorizadas possam acessar determinada informação.

À área de Infraestrutura Interna ou Help Desk caberá zelar pela segurança dos espaços lógicos, incluindo soluções de proteção e processos.

Quando as áreas técnicas utilizarem equipamentos e sistemas em laboratório, deverão executar rotinas adequadas de sanitização dos dados desnecessários. Assim, garantem o não acesso indevido a informações de responsabilidade da Servix Informática.

6.4 – Treinamentos e Conscientização

A área de Recursos Humanos apoiará as áreas de Segurança da Informação e de Infraestrutura Interna e Help Desk na elaboração de ações que visem aumentar a conscientização dos colaboradores da Servix Informática sobre a importância da presente política e de seus desdobramentos. Podem ser utilizados eventos, treinamentos, materiais de apoio, dentre outros meios que facilitem a promoção da compreensão dos colaboradores acerca das melhores práticas esperadas, riscos e responsabilidades de cada um no cotidiano, e como agir quando surgirem dúvidas.

7 – Comitê de Segurança da Informação

O responsável pela área de Segurança da Informação poderá convocar um Comitê de Segurança da Informação. Este será formado por colaboradores de acordo com as necessidades em questão.

Caberá ao Comitê avaliar temas levantados pela Servix Informática que requeiram uma análise multidisciplinar, ou que exijam um aprofundamento técnico em diferentes verticais de conhecimento.

A cada ciclo de avaliação desta política, ou sempre que sua revisão for necessária, o Comitê de Segurança da Informação deverá ser convocado. Suas considerações acerca das mudanças necessárias e propostas serão registradas e levadas em consideração para a confecção do documento em sua versão final.

Matriz
Rua Pequetita, 215 - 7° andar, Vila Olímpia, 04552-060, São Paulo - SP, Brasil
+55 11 3525-3400
www.servix.com

8 – Proteção de Dados

A Política de Segurança da Informação e Proteção de Dados fornece orientações sobre como os colaboradores da Servix Informática devem proceder para lidar com dados pessoais (segundo a Lei Geral de Proteção de Dados – nº 13.709/2018, ou "LGPD") de responsabilidade da empresa.

8.1 – Princípios de Proteção e Privacidade de Dados Pessoais

Quando tratar dados pessoais, a Servix Informática cumprirá com os seguintes princípios de proteção de dados pessoais:

Finalidade: os dados pessoais podem ser tratados somente para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados (explícita ou tacitamente) ao titular dos referidos dados, de acordo com o contexto do tratamento.
Necessidade: de acordo com as finalidades de tratamento dos dados pessoais, serão utilizados como recursos o mínimo possível dos dados pessoais.
Acesso aos dados pessoais: é garantido aos titulares dos dados pessoais o acesso aos mesmos de responsabilidade e guarda da Servix Informática.
Segurança: a Servix Informática oferecerá proteção aos dados pessoais sob sua responsabilidade, de forma a prevenir perdas, acessos indevidos ou tratamentos inadequados dos referidos dados.
Respeito: a Servix Informática preza pelo tratamento de dados pessoais obedecendo aos mais altos padrões de respeito aos titulares dos referidos dados, coibindo qualquer forma de discriminação em virtude de características dos dados ou de seus titulares.

8.2 – Princípios para o Tratamento de Dados Pessoais

A Servix Informática poderá tratar dados pessoais seguindo alguma das seguintes premissas:

Com o consentimento do titular (ou seu responsável legal) dos dados pessoais.
Para atender obrigações legais ou regulatórias.
Para a realização de estudos feitos por órgãos de pesquisa.
Como necessidade fundamental para cumprir contrato em que o titular dos dados seja parte.
Quando for necessário para cumprir direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral.

Matriz
Rua Pequetita, 215 - 7° andar, Vila Olímpia, 04552-060, São Paulo - SP, Brasil
+55 11 3525-3400
www.servix.com

Visando proteger a vida ou da incolumidade física (inclusive do titular dos dados pessoais).

Para a tutela da saúde quando da realização de procedimentos por profissionais da área da saúde, ou de autoridade sanitária.

Para atender aos legítimos interesses da Servix Informática ou de terceiros.

Para poder rever a eficácia da presente política, e para atender aos preceitos legais da LGPD, a Servix Informática manterá registro dos tratamentos aos quais os dados pessoais forem submetidos.

8.3 – Obrigações Para o Tratamento dos Dados Pessoais

Os colaboradores da Servix Informática, bem como os titulares dos dados pessoais (ou seus responsáveis legais) podem ter deveres específicos relacionados ao tratamento dos referidos dados.

Aos titulares dos dados pessoais é obrigatório comunicar a empresa sempre que houver quaisquer modificações em seus dados que sejam pertinentes para a manutenção da sua relação com a Servix Informática.

Os colaboradores da Servix Informática poderão tratar dados desde que autorizados para tal, com o intuito de cumprir com suas atividades junto à empresa, respeitada a finalidade do tratamento em questão.

Todos os colaboradores que tiverem acesso autorizado a dados pessoais devem zelar pela proteção dos mesmos. Não devem permitir o acesso indevido aos dados, sendo sua responsabilidade comunicar a área de Segurança da Informação qualquer suspeita de:

Tratamento de dados pessoais sem embasamento legal que o justifique, ou sem a autorização da Servix Informática.

Tratamento de dados pessoais em desconformidade com esta política.

No caso de colaboradores da Servix Informática terceiros os contratos entre as empresas deverão refletir as premissas desta política, quanto ao tratamento dos dados pessoais sob responsabilidade da Servix Informática.

8.4 – Treinamentos Sobre Proteção de Dados Pessoais

Devido à importância moral e legal que a proteção dos dados pessoais tem, faz-se fundamental que os colaboradores da Servix Informática hajam de forma conscientizada para promover a proteção dos dados. Portanto, caberá ao

Matriz
Rua Pequetita, 215 - 7° andar, Vila Olímpia, 04552-060, São Paulo - SP, Brasil
+55 11 3525-3400
www.servix.com

Encarregado (ou Data Protection Officer – DPO) mobilizar recursos para viabilizar treinamentos sobre o tema, sempre que sentir ser necessário. Tais ações devem abranger todos os colaboradores da empresa (não somente seus funcionários).

9 – Revisões

A presente política é revista anualmente, ou em período inferior, caso seja identificada alguma necessidade de atualização.

Matriz

Rua Pequetita, 215 - 7° andar, Vila Olímpia, 04552-060, São Paulo - SP, Brasil

+55 11 3525-3400

www.servix.com

ANEXO I – Termo de Responsabilidade Individual

Eu, [NOME DO(A) COLABORADOR(A)], inscrito(a) no CPF sob o nº [CPF] declaro para os devidos fins e efeitos de direito que recebi da Servix Informática Ltda. sua Política de Segurança da Informação e Proteção de Dados. Declaro ainda que tomei conhecimento acerca de seu conteúdo, e declaro-me ciente e responsável pelo que segue (mas não se limitando a):

1 – Todos os meios de acesso às informações ou instalações que a empresa me forneceu, ou vier a fornecer, são pessoais, intransferíveis e estarão sob a minha custódia até que a Servix Informática Ltda. solicite sua devolução.

2 – Todas as informações utilizadas na empresa, sendo elas de responsabilidade da Servix Informática Ltda., têm caráter confidencial e sigiloso. Comprometo-me a tratar as informações de maneira segura e confiável, zelando por sua integridade.

3 – A empresa se resguarda no direito de consultar e analisar informações registradas em qualquer meio localizado em suas instalações, que tenham sido geradas ou recebidas utilizando seus recursos.

4 – Caso descumpra os compromissos assumidos por mim nesta declaração, incluindo as orientações e diretrizes estabelecidas na Política de Segurança da Informação e Proteção de Dados da Servix Informática Ltda., poderei sofrer as penalidades aplicáveis, incluindo medidas administrativas e disciplinares internas, ou ações cíveis e penais de acordo com a lei.

[LOCAL], [DATA]

[ASSINATURA]

Matriz
Rua Pequetita, 215 - 7° andar, Vila Olímpia, 04552-060, São Paulo - SP, Brasil
+55 11 3525-3400
www.servix.com

ANEXO II – Termo de Responsabilidade Para Empresas Contratadas

Eu, [NOME DO(A) COLABORADOR(A)], inscrito(a) no CPF sob o nº [CPF], representante legal da empresa [NOME DA EMPRESA CONTRATADA], inscrita no CNPJ sob o nº [CNPJ]declaro para os devidos fins e efeitos de direito que recebi da Servix Informática Ltda. sua Política de Segurança da Informação e Proteção de Dados. Declaro ainda que tomei conhecimento acerca de seu conteúdo, e que seus preceitos foram repassados para os funcionários da CONTRATADA, sendo solicitados a seguirem as regras estabelecidas pela CONTRATANTE (Servix Informática Ltda.).

[LOCAL], [DATA]

[ASSINATURA]

Matriz
Rua Pequetita, 215 - 7° andar, Vila Olímpia, 04552-060, São Paulo - SP, Brasil
+55 11 3525-3400
www.servix.com

ANEXO III – Mapeamento de Dados

Tipos de dados coletados	Qual a finalidade desse dado?	Como o dado é coletado?	Como o dado é armazenado?	Quando o dado deixa de ser tratado?	Como o dado é excluído?	Quais são as medidas de segurança aplicadas?	Como ocorre o compartilhamento com terceiros, se houver?	Quem tem acesso ao dado na Servix?

Matriz
Rua Pequetita, 215 - 7° andar, Vila Olímpia, 04552-060, São Paulo - SP, Brasil
+55 11 3525-3400
www.servix.com