Política de Privacidade

Política de Privacidade **Diretrizes para a Prestação dos Serviços**	
Versão: 1.0	Data: 24.02.2021

Sumário

1. Justificativa 2

2. Escopo 2

3. Conceitos 2

4. Diretrizes 2

5. Responsabilidade 5

6. Em caso de violação 5

1. Justificativa

Esta política se faz necessária pois a Codenet busca desenvolver e criar serviços de acordo com as boas práticas de privacidade e proteção de dados. Faz parte da nossa missão fornecer disponibilidade com segurança no ambiente de tecnologia de nossos clientes e queremos ser reconhecidos como uma empresa de alta confiabilidade e integridade no segmento de segurança da informação no Brasil.

Nossos valores incluem a segurança, comprometimento, integridade, privacidade, confiabilidade e alta performance no fornecimento de serviços aos nossos clientes. Prezamos pela privacidade dos dados pessoais internos de nossos clientes com o mesmo nível de responsabilidade que eles têm.

2. Escopo

- Clientes externos: usuários e consumidores de nossos serviços de Suporte Técnico.

3. Conceitos

Privacidade: Protegido pela Constituição e regulamentado pela Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), que pode ser entendido como tudo que se relaciona ao indivíduo e à vida privada. Desta forma, o direito de privacidade é o direito do indivíduo de excluir do conhecimento de terceiros tudo aquilo que a ele se relaciona.

Dado pessoal: informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável. (Lei 13.709, Art.5º, inc. I)

4. Diretrizes

Abaixo, seguem nossas diretrizes para prestação de serviços a nossos clientes:

- *Atendimento de Suporte Técnico*

Para solicitar atendimento, o cliente (usuário) precisará enviar um email para

ticket@codenet.com.br, fornecendo seu nome e email corporativo. A depender da necessidade, o atendimento será feito por meio de verificação interna ou por acesso remoto na máquina do usuário via programa *Team Viewer* ou *Anydesk*, cujas credenciais são fornecidas pelo próprio cliente por email. O acesso do analista na máquina é feito sob sua supervisão, exclusivamente para resolver o problema solicitado. A depender do caso, pode ser necessário coletar o IP da máquina para resolução de problemas. Finalizando a solicitação, o acesso também é finalizado. As credenciais expiram após certo tempo, a depender do programa utilizado, e os analistas da Codenet não têm acesso permanente a estas máquinas.

Os analistas de suporte **não** estão autorizados a coletar nenhum dado pessoal, seja diretamente do usuário, de sua máquina ou rede interna, ao atender os chamados de suporte, exceto aqueles acima mencionados e fornecidos pelo cliente por sua livre e espontânea iniciativa, como nome e email corporativo, e o IP, fornecido pelo usuário ou verificado pelo analista, devido à necessidade exclusivamente para o atendimento de suporte. Estes dados ficam armazenados no sistema de atendimento da Codenet, juntamente com o histórico do chamado técnico, enquanto durar o contrato de prestação de serviços com a empresa contratante. Após o encerramento do contrato, o histórico dos chamados é completamente excluído.

Nossos chamados de suporte devem ser feitos exclusivamente por meio do e-mail acima informado, portanto, **não** atendemos chamados técnicos solicitados por canais como *whatsapp* ou redes sociais.

- *Serviço de Backup em Nuvem*

Os analistas terão acesso somente ao nome, e-mail corporativo do cliente e IP da máquina, para criação de credenciais de acesso. A primeira senha de acesso gerada pelo sistema da Codenet será temporária e deverá ser trocada já no segundo acesso, pelo próprio cliente. Desta forma, os analistas da Codenet não armazenam as senhas de acesso aos dados, sendo estas mantidas exclusivamente pelos clientes. Os analistas da Codenet verificam diariamente se o backup é feito com sucesso por meio de logs de controle, sem acesso aos dados ou conteúdo, e contatam o cliente caso isto não ocorra, para verificar qual poderia ter sido a causa da falha. Assim, a Codenet detém a responsabilidade do serviço de backup,

contudo, não tem nenhum acesso aos dados copiados.

O IP da máquina do cliente é utilizado somente para a habilitação do serviço e não é armazenado nos registros da Codenet. (Não armazenamos o IP para a manutenção do backup). O histórico da prestação do serviço, contendo nome e e-mail corporativo do cliente, é armazenado no sistema da Codenet enquanto durar o contrato de prestação de serviços. Após o encerramento do contrato, o histórico dos logs e dos chamados é completamente excluído dos registros da Codenet, assim como os dados do cliente são completamente apagados dos *storages*.

- *Gerenciamento de redes*

Para a prestação dos serviços de gerenciamento de redes, os analistas da Codenet utilizam nome, e-mail corporativo e IP da máquina do usuário, por meio de acesso remoto aos computadores e exclusivamente para o gerenciamento da rede corporativa do cliente, conforme contrato de prestação de serviços.

- *Terceirização de T.I.*

Na prestação de serviços de terceirização de T.I., os analistas da Codenet utilizam nome, e-mail corporativo e telefone corporativo dos usuários, assim como o IP das máquinas. O serviço engloba os itens anteriores, de atendimento de suporte, backup e gerenciamento de redes. O acesso remoto aos computadores é feito exclusivamente para atender as demandas e os analistas da Codenet não são autorizados a coletas nenhum dado das máquinas dos usuários. As senhas de acesso a máquinas e arquivos não são armazenadas pela Codenet e são gerenciadas pelos próprios usuários.

Dados de clientes

Funcionários e prestadores de serviços não estão autorizados a divulgar e comercializar os dados de clientes acima mencionados. Em caso de descumprimento, irão responder por tais infrações. Os dados de clientes recebidos pela Codenet são utilizados única e exclusivamente para a prestação dos serviços solicitados, conforme acima descrito.

5. Responsabilidade

- **Encarregado de Dados (DPO):** Samuel David Camilo
  Contato: samuel@codenet.com.br

6. Em caso de violação

Em caso de esclarecimentos, solicitações ou notificações de inconformidades referentes a esta Política de Privacidade, escreva ao nosso Encarregado de Dados (DPO) acima e iremos lhe atender prontamente.