



**PSI – Política de Segurança da Informação**

**Documento de Diretrizes e Normas Administrativas**

## Índice

<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>3</b>
<b>APLICAÇÕES DA PSI.....</b>	<b>4</b>
<b>PRINCÍPIOS DA PSI.....</b>	<b>4</b>
<b>REQUISITOS DA PSI .....</b>	<b>4</b>
<b>DAS RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS.....</b>	<b>5</b>
<b>1 - Dos Colaboradores em Geral .....</b>	<b>6</b>
<b>2 - Dos Gestores de Pessoas e/ou Processos.....</b>	<b>6</b>
<b>3 - Dos Custodiantes da Informação.....</b>	<b>6</b>
<b>4 - DO MONITORAMENTO E DA AUDITORIA DO AMBIENTE .....</b>	<b>9</b>
<b>CORREIO ELETRÔNICO.....</b>	<b>10</b>
<b>INTERNET.....</b>	<b>11</b>
<b>IDENTIFICAÇÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>COMPUTADORES E RECURSOS TECNOLÓGICOS.....</b>	<b>15</b>
<b>DISPOSITIVOS MÓVEIS.....</b>	<b>18</b>
<b>DATA CENTER.....</b>	<b>19</b>
<b>BACKUP.....</b>	<b>21</b>
<b>DAS DISPOSIÇÕES FINAIS.....</b>	<b>22</b>



A **Política de Segurança da Informação**, também referida como **PSI**, é o documento que orienta e estabelece as diretrizes corporativas do **GRUPO SOFTWARE.COM.BR** para a proteção dos ativos de informação e a prevenção de responsabilidade legal para todos os usuários. Deve, portanto, ser cumprida e aplicada em todas as áreas da instituição. A presente PSI está baseada nas recomendações propostas pela norma ABNT NBR ISO/IEC 27002:2005, reconhecida mundialmente como um código de prática para a gestão da segurança da informação, bem como está de acordo com as leis vigentes em nosso país. Cópia desse documento encontra-se disponível em nosso website para consulta.

## **OBJETIVO**

Estabelecer diretrizes que permitam aos colaboradores e clientes do **GRUPO SOFTWARE.COM.BR** sigam padrões de comportamento relacionados à segurança da informação adequados às necessidades de negócio e de proteção legal da empresa e do indivíduo. Nortear a definição de normas e procedimentos específicos de segurança da informação, bem como a implementação de controles e processos para seu atendimento. Preservar as informações da empresa e de nossos clientes quanto à:

- **Integridade:** garantia de que a informação seja mantida em seu estado original, visando protegê-la, na guarda ou transmissão, contra alterações indevidas, intencionais ou acidentais.
- **Confidencialidade:** garantia de que o acesso à informação seja obtido somente por pessoas autorizadas.
- **Disponibilidade:** garantia de que os usuários autorizados obtenham acesso à informação e aos ativos correspondentes sempre que necessário.



## **PÚBLICO-ALVO**

Esta Política se aplica à todas as instituições do **GRUPO SOFTWARE.COM.BR**, a saber **BOXWARE DISTRIBUIDORA DE INFORMATICA LTDA. (CNPJ No. 11.655.267/0001-33)**, **SOFTWARE.COM.BR INFORMATICA LTDA. (CNPJ No. 11.340.562/0001-09)** e **TARGETWARE INFORMATICA LTDA. (CNPJ No. 09.240.519/0001-11)**.

## **APLICAÇÕES DA PSI**

As diretrizes aqui estabelecidas deverão ser seguidas por todos os colaboradores, bem como os prestadores de serviço, e se aplicam à informação em qualquer meio ou suporte. Esta política dá ciência a cada colaborador de que os ambientes, sistemas, computadores e redes da empresa poderão ser monitorados e gravados, com prévia informação, conforme previsto nas leis brasileiras. É também obrigação de cada colaborador se manter atualizado em relação a esta PSI e aos procedimentos e normas relacionadas, buscando orientação do seu gestor ou do setor de suporte de informática sempre que não estiver absolutamente seguro quanto à aquisição, uso e/ou descarte de informações.

## **PRINCÍPIOS**

Toda informação produzida ou recebida pelos colaboradores como resultado da atividade profissional contratada pelo grupo Software.com.br pertence à referida instituição. As exceções devem ser explícitas e formalizadas em contrato entre as partes. Os equipamentos de informática e comunicação, sistemas e informações são utilizados pelos colaboradores para a realização das atividades profissionais. O uso pessoal dos recursos é permitido desde que não prejudique o desempenho dos sistemas e serviços. O **GRUPO SOFTWARE.COM.BR** através do seu setor de suporte poderá registrar todo o uso dos sistemas e serviços, visando garantir a disponibilidade e a segurança das informações utilizadas.

## **REQUISITOS DA POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

Para a uniformidade da informação, a PSI deverá ser comunicada a todos os colaboradores do grupo a fim de que a política seja cumprida dentro e fora da empresa.



Deverá haver um comitê multidisciplinar responsável pela gestão da segurança da informação, doravante designado como **Comitê Compliance, Ética e Segurança da Informação**. Tanto a PSI quanto as normas deverão ser revistas e atualizadas periodicamente, sempre que algum fato relevante ou evento motive sua revisão antecipada, conforme análise e decisão do Comitê de Segurança.

Deverá constar em todos os contratos do grupo o anexo de Acordo de Confidencialidade ou Cláusula de Confidencialidade, como condição imprescindível para que possa ser concedido o acesso aos ativos de informação disponibilizados pela instituição.

A responsabilidade em relação à segurança da informação deve ser comunicada na fase de contratação dos colaboradores. Todos os colaboradores devem ser orientados sobre os procedimentos de segurança, bem como o uso correto dos ativos, a fim de reduzir possíveis riscos. Eles devem assinar um termo de responsabilidade. Todo incidente que afete a segurança da informação deverá ser comunicado inicialmente à Gerência de Tecnologia da Informação e ela, se julgar necessário, deverá encaminhar posteriormente ao Comitê de Segurança da Informação para análise.

Um Plano de Contingência Operacional - PCO e a continuidade dos principais sistemas e serviços deverão ser implantados e testados no mínimo anualmente, visando reduzir riscos de perda de confidencialidade, integridade e disponibilidade dos ativos de informação. Todos os requisitos de segurança da informação, incluindo a necessidade de planos de contingência, devem ser identificados na fase de levantamento de escopo de um projeto ou sistema, e justificados, acordados, documentados, implantados e testados durante a fase de execução.

Deverão ser criados e instituídos controles apropriados, trilhas de auditoria ou registros de atividades, em todos os pontos e sistemas em que a instituição julgar necessário para reduzir os riscos dos seus ativos de informação como, por exemplo, nas estações de trabalho, notebooks, nos acessos à internet, no correio eletrônico, nos sistemas comerciais e financeiros desenvolvidos pelo grupo ou por terceiros.

## **DAS RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS**

As empresas do grupo exoneram-se de toda e qualquer responsabilidade decorrente do uso indevido, negligente ou imprudente dos recursos e serviços concedidos aos seus colaboradores, reservando-se o direito de analisar dados e evidências para obtenção de provas a serem



utilizadas nos processos investigatórios, bem como adotar as medidas legais cabíveis. Esta PSI será implementada no grupo por meio de procedimentos específicos, obrigatórios para todos os colaboradores, independentemente do nível hierárquico ou função na empresa, bem como de vínculo empregatício ou prestação de serviço. O não cumprimento dos requisitos previstos nesta PSI e das Normas de Segurança da Informação acarretará violação às regras internas da instituição e sujeitará o usuário às medidas administrativas e legais cabíveis.

## **1 - Dos Colaboradores em Geral**

Entende-se por colaborador toda e qualquer pessoa física, contratada CLT ou prestadora de serviço por intermédio de pessoa jurídica ou não, que exerça alguma atividade dentro ou fora da instituição. Será de inteira responsabilidade de cada colaborador, todo prejuízo ou dano que vier a sofrer ou causar as empresas do grupo e/ou a terceiros, em decorrência da não obediência às diretrizes e normas aqui referidas.

## **2 - Dos Gestores de Pessoas e/ou Processos**

Ter postura exemplar em relação à segurança da informação, servindo como modelo de conduta para os colaboradores sob a sua gestão. Atribuir aos colaboradores, na fase de contratação e de formalização dos contratos individuais de trabalho, de prestação de serviços ou de parceria, a responsabilidade do cumprimento da PSI do grupo. Exigir dos colaboradores a assinatura do Termo de Compromisso e Ciência, assumindo o dever de seguir as normas estabelecidas, bem como se comprometendo a manter sigilo e confidencialidade, mesmo quando desligado, sobre todos os ativos de informações do grupo.

Antes de conceder acesso às informações da instituição, exigir a assinatura do Acordo de Confidencialidade dos colaboradores casuais e prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, por exemplo, durante a fase de levantamento para apresentação de propostas comerciais. Adaptar as normas, os processos, procedimentos e sistemas sob sua responsabilidade para atender a esta PSI.

## **4 - Dos Guardiões da Informação**

### **4.1 - Da Área de Tecnologia da Informação**

Testar a eficácia dos controles utilizados e informar aos gestores os riscos residuais. Acordar com os gestores o nível de serviço que será prestado e os procedimentos de resposta aos incidentes.

Configurar os equipamentos, ferramentas e sistemas concedidos aos colaboradores com todos os controles necessários para cumprir os requerimentos de segurança estabelecidos por esta PSI. Os administradores e operadores dos sistemas computacionais podem, pela característica de seus privilégios como usuários, acessar os arquivos e dados de outros usuários.

No entanto, isso só será permitido quando for necessário para a execução de atividades operacionais sob sua responsabilidade como, por exemplo, a manutenção de computadores, a realização de cópias de segurança, auditorias ou testes no ambiente. Segregar as funções administrativas, operacionais a fim de restringir ao mínimo necessário os poderes de cada indivíduo e eliminar, ou ao menos reduzir, a existência de pessoas que possam excluir os logs e trilhas de auditoria das suas próprias ações.

Garantir segurança especial para sistemas com acesso público, fazendo guarda de evidências que permitam a rastreabilidade para fins de auditoria ou investigação. Gerar e manter as trilhas para auditoria com nível de detalhe suficiente para rastrear possíveis falhas e fraudes. Para as trilhas geradas e/ou mantidas em meio eletrônico, implantar controles de integridade para torná-las juridicamente válidas como evidências.

Administrar, proteger e testar as cópias de segurança dos programas e dados relacionados aos processos críticos e relevantes para o grupo. Implantar controles que gerem registros auditáveis para retirada e transporte de mídias das informações custodiadas pela TI, nos ambientes totalmente controlados por ela. O gestor da informação deve ser previamente informado sobre o fim do prazo de retenção, para que tenha a alternativa de alterá-lo antes que a informação seja definitivamente descartada pelo custodiante. Quando ocorrer movimentação interna dos ativos de TI, garantir que as informações de um usuário não serão removidas de forma irrecuperável antes de disponibilizar o ativo para outro usuário.

Planejar, implantar, fornecer e monitorar a capacidade de armazenagem, processamento e transmissão necessários para garantir a segurança requerida pelas áreas de negócio.

Atribuir cada conta ou dispositivo de acesso a computadores, sistemas, bases de dados e qualquer outro ativo de informação a um responsável identificável como pessoa física, sendo que:

- os usuários (logins) individuais de funcionários serão de responsabilidade do próprio funcionário.
- os usuários (logins) de terceiros serão de responsabilidade do gestor da área contratante.



Proteger continuamente todos os ativos de informação da empresa contra código malicioso, e garantir que todos os novos ativos só entrem para o ambiente de produção após estarem livres de código malicioso e/ou indesejado. Garantir que não sejam introduzidas vulnerabilidades ou fragilidades no ambiente de produção da empresa em processos de mudança, sendo ideal a auditoria de código e a proteção contratual para controle e responsabilização no caso de uso de terceiros.

Definir as regras formais para instalação de software e hardware em ambiente de produção corporativo, bem como em ambiente exclusivamente educacional, exigindo o seu cumprimento dentro da empresa. Realizar auditorias periódicas de configurações técnicas e análise de riscos. Responsabilizar-se pelo uso, manuseio, guarda de assinatura e certificados digitais. Garantir, da forma mais rápida possível, com solicitação formal, o bloqueio de acesso de usuários por motivo de desligamento da empresa, incidente, investigação ou outra situação que exija medida restritiva para fins de salvaguardar os ativos da empresa.

Garantir que todos os servidores, estações e demais dispositivos com acesso à rede da empresa operem com o relógio sincronizado com os servidores de tempo oficiais do governo brasileiro.

Monitorar o ambiente de TI, gerando indicadores e históricos de:

- uso da capacidade instalada da rede e dos equipamentos;
- tempo de resposta no acesso à internet e aos sistemas críticos;
- períodos de indisponibilidade no acesso à internet e aos sistemas críticos;
- incidentes de segurança (vírus, trojans, furtos, acessos indevidos, e assim por diante);
- atividade de todos os colaboradores durante os acessos às redes externas, inclusive internet (por exemplo: sites visitados, e-mails recebidos/enviados, upload/download de arquivos, entre outros);

Apoiar a avaliação e a adequação de controles específicos de segurança da informação para novos sistemas ou serviços. Analisar criticamente incidentes em conjunto com o Comitê de Segurança da Informação. Apresentar as atas e os resumos das reuniões do Comitê de Segurança da Informação, destacando os assuntos que exijam intervenção do próprio comitê ou de outros membros da gerência.

Manter comunicação efetiva com o Comitê de Segurança da Informação sobre assuntos relacionados ao tema que afetem ou tenham potencial para afetar as empresas.



#### 4.2 - Do Comitê de Segurança da Informação

Deve ser formalmente constituído por colaboradores de preferência com nível hierárquico gerencial, nomeados para participar do grupo pelo período de um ano. O CSI deverá reunir-se formalmente pelo menos uma vez a cada seis meses. Reuniões adicionais devem ser realizadas sempre que for necessário deliberar sobre algum incidente grave ou definição relevante para as empresas. O CSI poderá utilizar especialistas, internos ou externos, para apoiarem nos assuntos que exijam conhecimento técnico específico

Cabe ao CSI:

- propor investimentos relacionados à segurança da informação com o objetivo de reduzir mais os riscos;
- propor alterações nas versões da PSI e a inclusão, a eliminação ou a mudança de normas complementares;
- avaliar os incidentes de segurança e propor ações corretivas;
- definir as medidas cabíveis nos casos de descumprimento da PSI e/ou das Normas de Segurança da Informação complementares.

#### 5 - DO MONITORAMENTO E DA AUDITORIA DO AMBIENTE

Para garantir as regras mencionadas nesta PSI, a empresa poderá:

- implantar sistemas de monitoramento nas estações de trabalho, servidores, correio eletrônico, conexões com a internet, dispositivos móveis ou wireless e outros componentes da rede – a informação gerada por esses sistemas poderá ser usada para identificar usuários e respectivos acessos efetuados, bem como material manipulado;
- tornar públicas as informações obtidas pelos sistemas de monitoramento e auditoria, no caso de exigência judicial, solicitação do gerente (ou superior) ou por determinação do Comitê de Segurança da Informação;
- realizar, a qualquer tempo, inspeção física nas máquinas de sua propriedade;
- instalar sistemas de proteção, preventivos e detectáveis, para garantir a segurança das informações e dos perímetros de acesso.



## CORREIO ELETRÔNICO

O objetivo desta norma é informar aos colaboradores do grupo quais são as atividades permitidas e proibidas quanto ao uso do correio eletrônico corporativo. O uso do correio eletrônico é estritamente para fins corporativos e relacionados às atividades do colaborador usuário dentro do grupo.

Acrescentamos que é proibido aos colaboradores o uso do correio eletrônico para:

- Enviar mensagens não solicitadas para múltiplos destinatários, exceto se relacionadas a uso legítimo da instituição;
- Enviar listas de preços, dados dos clientes e fabricantes e qualquer outra informação que possa ser considerada privilegiada ou confidencial pelo **GRUPO SOFTWARE.COM.BR**.
- Enviar mensagem por correio eletrônico pelo endereço de seu departamento ou usando o nome de usuário de outra pessoa ou endereço de correio eletrônico que não esteja autorizado a utilizar;
- Enviar qualquer mensagem por meios eletrônicos que torne seu remetente e/ou o qualquer empresa do grupo vulnerável a ações civis ou criminais;
- Divulgar informações não autorizadas ou imagens de tela, sistemas, documentos e afins sem autorização expressa e formal concedida pelo proprietário desse ativo de informação;
- Falsificar informações de endereçamento, adulterar cabeçalhos para esconder a identidade de remetentes e/ou destinatários, com o objetivo de evitar as punições previstas;
- Apagar mensagens pertinentes de correio eletrônico quando qualquer empresa do grupo estiver sujeita a algum tipo de investigação;
- Produzir, transmitir ou divulgar mensagem que:
  - Contenha qualquer ato ou forneça orientação que conflite ou contrarie os interesses das empresas;
  - Contenha ameaças eletrônicas, como: spam, mail bombing, vírus de computador;
  - Contenha arquivos com código executável (.exe, .com, .bat, .pif, .js, .vbs, .hta, .src, .cpl, .reg, .dll, .inf) ou qualquer outra extensão que represente um risco à segurança;
  - Vise obter acesso não autorizado a outro computador, servidor ou rede;
  - Vise interromper um serviço, servidores ou rede de computadores por meio de qualquer Método ilícito ou não autorizado;
  - Vise burlar qualquer sistema de segurança;
  - Vise vigiar secretamente ou assediar outro usuário;
  - Vise acessar informações confidenciais sem explícita autorização do proprietário;



- Vise acessar indevidamente informações que possam causar prejuízos a qualquer pessoa;
- Inclua imagens criptografadas ou de qualquer forma mascaradas;
- Contenha anexo(s) superior(es) a 25 MB para envio (interno e internet) e 25 MB para recebimento (internet)
- Tenha conteúdo considerado impróprio, obsceno ou ilegal; seja de caráter calunioso, difamatório, degradante, infame, ofensivo, violento, ameaçador, pornográfico entre outros; tenha perseguição preconceituosa baseada em sexo, raça, incapacidade física ou mental ou outras situações protegidas; tenha fins políticos locais ou do país (propaganda política); inclua material protegido por direitos autorais sem a permissão do detentor dos direitos.

As mensagens de correio eletrônico sempre deverão incluir assinatura com o seguinte formato:

- Nome do colaborador
- Cargo/departamento
- Nome da empresa
- Telefone(s)

## **INTERNET**

Todas as regras atuais visam basicamente o desenvolvimento de um comportamento eminentemente ético e profissional do uso da internet. Embora a conexão direta e permanente da rede corporativa da instituição com a internet ofereça um grande potencial de benefícios, ela abre a porta para riscos significativos para os ativos de informação. Qualquer informação que é acessada, transmitida, recebida ou produzida na internet está sujeita a divulgação e auditoria. Portanto, o **GRUPO SOFTWARE.COM.BR**, em total conformidade legal, reserva-se o direito de monitorar e registrar todos os acessos a ela. Os equipamentos, tecnologia e serviços fornecidos para o acesso à internet são de propriedade das empresas, que podem analisar e, se necessário, bloquear (sem autorização prévia do usuário) qualquer arquivo, site, correio eletrônico, domínio ou aplicação armazenados na rede/internet, estejam eles em disco local, na estação ou em áreas privadas da rede, visando assegurar o cumprimento de sua Política de Segurança da Informação.

O **GRUPO SOFTWARE.COM.BR**, ao monitorar a rede interna, pretende garantir a integridade dos dados e programas. Toda tentativa de alteração dos parâmetros de segurança, por qualquer colaborador, sem o devido credenciamento e a autorização para tal, será julgada inadequada e



os riscos relacionados serão informados ao colaborador e ao respectivo gestor. O uso de qualquer recurso para atividades ilícitas poderá acarretar as ações administrativas e as penalidades decorrentes de processos civil e criminal, sendo que nesses casos a instituição cooperará ativamente com as autoridades competentes.

A internet disponibilizada pelas empresas aos seus colaboradores, independentemente de sua relação contratual, pode ser utilizada para fins pessoais, desde que não prejudique o andamento dos trabalhos diários. O uso de sites de notícias ou de serviços, por exemplo, é aceitável, desde que não comprometa a banda da rede em horários estritamente comerciais, não perturbe o bom andamento dos trabalhos nem implique conflitos de interesse com os seus objetivos de negócio.

Somente os colaboradores que estão devidamente autorizados a falar em nome do grupo para os meios de comunicação poderão manifestar-se, seja por e-mail, entrevista on-line, podcast, seja por documento físico, entre outros.

Apenas os colaboradores autorizados pela instituição poderão copiar, captar, imprimir ou enviar imagens da tela para terceiros, devendo atender à norma interna de uso de imagens, à Lei de Direitos Autorais, à proteção da imagem garantida pela Constituição Federal e demais dispositivos legais.

É proibida a divulgação e/ou o compartilhamento indevido de informações da área administrativa em listas de discussão, sites ou comunidades de relacionamento, salas de bate-papo ou chat, comunicadores instantâneos ou qualquer outra tecnologia correlata que venha surgir na internet.

O uso, a instalação, a cópia ou a distribuição não autorizada de softwares que tenham direitos autorais, marca registrada ou patente na internet são expressamente proibidos. Qualquer software não autorizado baixado será excluído pela equipe de suporte. Os colaboradores não poderão em hipótese alguma utilizar os recursos das empresas para fazer o download ou distribuição de software ou dados pirateados, atividade considerada delituosa de acordo com a legislação nacional.

O download e a utilização de programas de entretenimento, jogos ou músicas (em qualquer formato) não poderá ser realizado por nenhum usuário.

Como regra geral, materiais de cunho sexual não poderão ser expostos, armazenados, distribuídos, editados, impressos ou gravados por meio de qualquer recurso.



Colaboradores com acesso à internet não poderão efetuar upload (subida) de qualquer software licenciado as empresas do grupo ou de dados de sua propriedade aos seus parceiros e clientes, sem expressa autorização do responsável pelo software ou pelos dados.

Os colaboradores não poderão utilizar os recursos do grupo para deliberadamente propagar qualquer tipo de vírus, worm, cavalo de troia, spam, assédio, perturbação ou programas de controle de outros computadores. O acesso a softwares peer-to-peer (Kazaa, BitTorrent e afins) não serão permitidos. Os serviços de streaming (rádios on-line, canais de broadcast e afins) também não serão permitidos. Os serviços de comunicação instantânea (Messenger, WhatsApp, Skype etc.) serão permitidos desde que seja exclusivamente para uso profissional.

Não é permitido acesso a sites de proxy.

## IDENTIFICAÇÃO

Os dispositivos de identificação e senhas protegem a identidade do colaborador usuário, evitando e prevenindo que uma pessoa se faça passar por outra perante as empresas do grupo e/ou terceiros.

O uso dos dispositivos e/ou senhas de identificação de outra pessoa constitui crime tipificado no Código Penal Brasileiro (art. 307 – falsa identidade). Tal norma visa estabelecer critérios de responsabilidade sobre o uso dos dispositivos de identificação e deverá ser aplicada a todos os colaboradores. Todos os dispositivos de identificação utilizados no grupo, como o número de registro do colaborador, o crachá, as identificações de acesso aos sistemas, os certificados e assinaturas digitais e os dados biométricos têm de estar associados a uma pessoa física e atrelados inequivocamente aos seus documentos oficiais reconhecidos pela legislação brasileira.

O usuário, vinculado a tais dispositivos identificadores, será responsável pelo seu uso correto perante a instituição e a legislação (cível e criminal). Todo e qualquer dispositivo de identificação pessoal, portanto, não poderá ser compartilhado com outras pessoas em nenhuma hipótese.

Se existir login de uso compartilhado por mais de um colaborador, a responsabilidade perante o **GRUPO SOFTWARE.COM.BR** e a legislação (cível e criminal) será dos usuários que dele se utilizarem. Somente se for identificado conhecimento ou solicitação do gestor de uso compartilhado ele deverá ser responsabilizado. É proibido o compartilhamento de login para funções de administração de sistemas.



O Departamento de Recursos Humanos e a área de TI são responsáveis pela emissão e pelo controle dos documentos físicos de identidade dos colaboradores.

Devem ser distintamente identificados os visitantes, estagiários, empregados temporários, empregados regulares e prestadores de serviços, sejam eles pessoas físicas e/ou jurídicas. Ao realizar o primeiro acesso ao ambiente de rede local, o usuário deverá trocar imediatamente a sua senha conforme as orientações apresentadas.

Os usuários que não possuem perfil de administrador deverão ter senha de tamanho variável, possuindo no mínimo 8 (oito) caracteres alfanuméricos, utilizando caracteres especiais (@ # \$ %) e variação entre caixa-alta e caixa-baixa (maiúsculo e minúsculo) sempre que possível. Já os usuários que possuem perfil de administrador ou acesso privilegiado deverão utilizar uma senha de no mínimo 10 (dez) caracteres, alfanumérica, utilizando caracteres especiais (@ # \$ %) e variação de caixa-alta e caixa-baixa (maiúsculo e minúsculo) obrigatoriamente.

É de responsabilidade de cada usuário a memorização de sua própria senha, bem como a proteção e a guarda dos dispositivos de identificação que lhe forem designados. As senhas não devem ser anotadas ou armazenadas em arquivos eletrônicos (Word, Excel, etc.), compreensíveis por linguagem humana (não criptografados); não devem ser baseadas em informações pessoais, como próprio nome, nome de familiares, data de nascimento, endereço, placa de veículo, nome da empresa, nome do departamento; e não devem ser constituídas de combinações óbvias de teclado, como “abcdefgh”, “87654321”, entre outras. Após 3 (três) tentativas de acesso, a conta do usuário será bloqueada. Para o desbloqueio é necessário que o usuário entre em contato com o departamento de suporte ao usuário. Deverá ser estabelecido um processo para a renovação de senha (confirmar a identidade). Os usuários podem alterar a própria senha, e devem ser orientados a fazê-lo, caso suspeitem que terceiros obtiveram acesso indevido ao seu login/senha.

A periodicidade máxima para troca das senhas é 60 (sessenta) dias, não podendo ser repetidas as 3 (três) últimas senhas. Os sistemas críticos e sensíveis para a instituição e os logins com privilégios administrativos devem exigir a troca de senhas a cada 30 dias. Os sistemas devem forçar a troca das senhas dentro desse prazo máximo. Todos os acessos devem ser imediatamente bloqueados quando se tornarem desnecessários. Portanto, assim que algum usuário for demitido ou solicitar demissão, o Departamento de Recursos Humanos deverá imediatamente comunicar tal fato a área de TI, a fim de que essa providência seja tomada. A mesma conduta se aplica aos usuários cujo contrato ou prestação de serviços tenha se



encerrado, bem como aos usuários de testes e outras situações similares. Caso o colaborador esqueça sua senha, ele deverá requisitar formalmente a troca ou comparecer pessoalmente à área técnica responsável para cadastrar uma nova.

## **COMPUTADORES E RECURSOS TECNOLÓGICOS**

Os equipamentos disponíveis aos colaboradores são de propriedade do **GRUPO SOFTWARE.COM.BR**, cabendo a cada um utilizá-los e manuseá-los corretamente para as atividades de interesse da instituição, bem como cumprir as recomendações constantes nos procedimentos operacionais fornecidos pelos gestores responsáveis. É proibido todo procedimento de manutenção física ou lógica, instalação, desinstalação, configuração ou modificação, sem o conhecimento prévio e o acompanhamento de um técnico do departamento de suporte ao usuário, ou de quem este determinar. Os gestores que necessitarem fazer testes deverão solicitá-los previamente aos diretores, ficando responsáveis jurídica e tecnicamente pelas ações realizadas.

Todas as atualizações e correções de segurança do sistema operacional ou aplicativos somente poderão ser feitas após a devida validação no respectivo ambiente de homologação, e depois de sua disponibilização pelo fabricante ou fornecedor. Os sistemas e computadores devem ter versões do software antivírus instaladas, ativadas e atualizadas permanentemente. O usuário, em caso de suspeita de vírus ou problemas na funcionalidade, deverá acionar o departamento técnico responsável mediante registro de chamado no service desk. A transferência e/ou a divulgação de qualquer software, programa ou instruções de computador para terceiros, por qualquer meio de transporte (físico ou lógico), somente poderá ser realizada com a devida identificação do solicitante, se verificada positivamente e estiver de acordo com a classificação de tal informação e com a real necessidade do destinatário.

Arquivos pessoais e/ou não pertinentes ao negócio das empresas (fotos, músicas, vídeos etc.) não deverão ser copiados/movidos para os drives de rede, pois podem sobrecarregar o armazenamento nos servidores. Caso identificada a existência desses arquivos, eles poderão ser excluídos definitivamente sem comunicação prévia ao usuário. Documentos imprescindíveis para as atividades dos colaboradores das empresas deverão ser salvos em drives de rede. Tais arquivos, se gravados apenas localmente nos computadores (por exemplo, no drive C:), não terão garantia de backup e poderão ser perdidos caso ocorra uma falha no computador, sendo,



portanto, de responsabilidade do próprio usuário. Os colaboradores não devem executar nenhum tipo de comando ou programa que venha sobrecarregar os serviços existentes na rede corporativa sem a prévia solicitação e a autorização de seus gestores.

No uso dos computadores, equipamentos e recursos de informática, algumas regras devem ser atendidas.

- Todos os computadores de uso individual deverão ter senha para restringir o acesso de colaboradores não autorizados. Tais senhas serão definidas pelo setor de suporte ao usuário, que terá acesso a elas para manutenção dos equipamentos.
- Os colaboradores devem informar ao departamento técnico qualquer identificação de dispositivo estranho conectado ao seu computador.
- É vedada a abertura ou o manuseio de computadores ou outros equipamentos de informática para qualquer tipo de reparo que não seja realizado por um técnico do grupo ou por terceiros devidamente contratados para o serviço.
- Todos os modems internos ou externos devem ser removidos ou desativados para impedir a invasão/evasão de informações, programas, vírus. Em alguns casos especiais, conforme regra específica, será considerada a possibilidade de uso para planos de contingência mediante a autorização dos gestores das áreas e da área de informática.
- É expressamente proibido o consumo de alimentos, bebidas ou fumo na mesa de trabalho e próximo aos equipamentos.
- O colaborador deverá manter a configuração do equipamento disponibilizado pelas empresas, seguindo os devidos controles de segurança exigidos pela Política de Segurança da Informação e pelas normas específicas da instituição, assumindo a responsabilidade como custodiante de informações.
- Deverão ser protegidos por senha (bloqueados), nos termos previstos pela Norma de Autenticação, todos os terminais de computador quando não estiverem sendo utilizados.
- Todos os recursos tecnológicos adquiridos pelas empresas devem ter imediatamente suas senhas padrões (default) alteradas.

- Os equipamentos deverão manter preservados, de modo seguro, os registros de eventos, constando identificação dos colaboradores, datas e horários de acesso. Acrescentamos algumas situações em que é proibido o uso de computadores e recursos tecnológicos das empresas.
- Tentar ou obter acesso não autorizado a outro computador, servidor ou rede.
- Burlar quaisquer sistemas de segurança.
- Acessar informações confidenciais sem explícita autorização do proprietário.
- Vigiando secretamente outrem por dispositivos eletrônicos ou softwares, como, por exemplo, analisadores de pacotes (sniffers).
- Interromper um serviço, servidores ou rede de computadores por meio de qualquer método ilícito ou não autorizado.
- Usar qualquer tipo de recurso tecnológico para cometer ou ser cúmplice de atos de violação, assédio sexual, perturbação, manipulação ou supressão de direitos autorais ou propriedades intelectuais sem a devida autorização legal do titular;
- Hospedar pornografia, material racista ou qualquer outro que viole a legislação em vigor no país, a moral, os bons costumes e a ordem pública.
- Utilizar software pirata, atividade considerada delituosa de acordo com a legislação nacional.

## **DISPOSITIVOS MÓVEIS**

O uso de dispositivos móveis, entende-se qualquer equipamento eletrônico com atribuições de mobilidade como: smartphones, pen drives e notebooks; é permitido desde que seja de forma responsável e que não prejudique o trabalho diário e perturbe os colegas e colaboradores.

O grupo Software.com.br reserva-se ao direito de inspecioná-los, a qualquer tempo, caso estejam acoplados aos equipamentos profissionais das empresas ou que estejam de alguma forma prejudicando a rotina diária do trabalho e sejam uma ameaça à segurança das redes da empresa.



## **DATACENTER**

O acesso ao Datacenter somente deverá ser feito por sistema forte de autenticação. Por exemplo: biometria, cartão magnético entre outros.

Todo acesso ao Datacenter, pelo sistema de autenticação forte, deverá ser registrado (usuário, data e hora) mediante software próprio. Deverá ser executada semanalmente uma auditoria nos acessos ao Datacenter por meio do relatório do sistema de registro. O usuário "administrador" do sistema de autenticação forte ficará de posse e administração do coordenador de infraestrutura, de acordo com o Procedimento de Controle de Contas Administrativas. A lista de funções com direito de acesso ao Datacenter deverá ser constantemente atualizada, de acordo com os termos do Procedimento de Controle de Acesso ao Datacenter, e salva no diretório de rede. Nas localidades em que não existam colaboradores da área de tecnologia da informação, pessoas de outros departamentos deverão ser cadastradas no sistema de acesso para que possam exercer as atividades operacionais dentro do Datacenter, como: troca de fitas de backup, suporte em eventuais problemas, e assim por diante. O acesso de visitantes ou terceiros somente poderá ser realizado com acompanhamento de um colaborador autorizado, que deverá preencher a solicitação de acesso prevista no Procedimento de Controle de Acesso ao Datacenter, bem como assinar o Termo de Responsabilidade. O acesso ao Datacenter, por meio de chave, apenas poderá ocorrer em situações de emergência, quando a segurança física do Datacenter for comprometida, como por incêndio, inundação, abalo da estrutura predial ou quando o sistema de autenticação forte não estiver funcionando. Caso haja necessidade do acesso não emergencial, a área requisitante deve solicitar autorização com antecedência a qualquer colaborador responsável pela administração a liberação de acesso, conforme lista salva em Procedimento de Controle de Acesso ao Datacenter. Deverão existir duas cópias de chaves da porta do Datacenter. Uma das cópias ficará de posse do coordenador responsável pelo Datacenter, a outra, de posse do coordenador de infraestrutura.

O Datacenter deverá ser mantido limpo e organizado. Qualquer procedimento que gere lixo ou sujeira nesse ambiente somente poderá ser realizado com a colaboração do Departamento de Serviços Gerais. Não é permitida a entrada de nenhum tipo de alimento, bebida, produto fumígeno ou inflamável. A entrada ou retirada de quaisquer equipamentos do Datacenter somente se dará com o preenchimento da solicitação de liberação pelo colaborador solicitante e a autorização formal desse instrumento pelo responsável do Datacenter, de acordo com os termos do Procedimento de Controle e Transferência de Equipamentos. No caso de



desligamento de empregados ou colaboradores que possuam acesso ao Datacenter, imediatamente deverá ser providenciada a sua exclusão do sistema de autenticação forte e da lista de colaboradores autorizados, de acordo com o processo definido no Procedimento de Controle de Acesso ao Datacenter.

## **BACKUP**

Todos os backups devem ser automatizados por sistemas de agendamento automatizado para que sejam preferencialmente executados fora do horário comercial, nas chamadas “janelas de backup” – períodos em que não há nenhum ou pouco acesso de usuários ou processos automatizados aos sistemas de informática. Os colaboradores responsáveis pela gestão dos sistemas de backup deverão realizar pesquisas frequentes para identificar atualizações de correção, novas versões do produto, ciclo de vida (quando o software não terá mais garantia do fabricante), sugestões de melhorias, entre outros. As mídias de backup (como DVD, CD e outros) devem ser acondicionadas em local seco, climatizado, seguro (de preferência em cofres corta-fogo segundo as normas da ABNT) e distantes o máximo possível do Datacenter.

O tempo de vida e uso das mídias de backup deve ser monitorado e controlado pelos responsáveis, com o objetivo de excluir mídias que possam apresentar riscos de gravação ou de restauração decorrentes do uso prolongado, além do prazo recomendado pelo fabricante. É necessária a previsão, em orçamento anual, da renovação das mídias em razão de seu desgaste natural, bem como deverá ser mantido um estoque constante das mídias para qualquer uso emergencial. Mídias que apresentam erros devem primeiramente ser formatadas e testadas. Caso o erro persista, deverão ser inutilizadas. É necessário que seja inserido, periodicamente, o dispositivo de limpeza nas unidades de backup nos termos do Procedimento de Controle de Mídias de Backup. As mídias de backups históricos ou especiais deverão ser armazenadas em instalações seguras, preferencialmente com estrutura de sala-cofre, distante no mínimo 10 quilômetros do Datacenter. Os backups imprescindíveis, críticos, para o bom funcionamento dos negócios, exigem uma regra de retenção especial, conforme previsto nos procedimentos específicos e de acordo com a Norma de Classificação da Informação, seguindo assim as determinações fiscais e legais existentes no país. Na situação de erro de backup e/ou restore é necessário que ele seja feito logo no primeiro horário disponível, assim que o responsável tenha identificado e solucionado o problema. Caso seja extremamente negativo o impacto da lentidão dos sistemas derivados desse backup, eles deverão ser autorizados apenas mediante



justificativa de necessidade nos termos do Procedimento de Controle de Backup e Restore. Quaisquer atrasos na execução de backup ou restore deverão ser justificados formalmente pelos responsáveis nos termos do Procedimento de Controle de Mídias de Backup. Testes de restauração (restore) de backup devem ser executados por seus responsáveis, nos termos dos procedimentos específicos, aproximadamente a cada 30 ou 60 dias, de acordo com a criticidade do backup. Por se tratar de uma simulação, o executor deve restaurar os arquivos em local diferente do original, para que assim não sobreponha os arquivos válidos. Para formalizar o controle de execução de backups e restores, deverá haver um formulário de controle rígido de execução dessas rotinas, o qual deverá ser preenchido pelos responsáveis e auditado pelo coordenador de infraestrutura, nos termos do Procedimento de Controle de Backup e Restore. Os colaboradores responsáveis descritos nos devidos procedimentos e na planilha de responsabilidade poderão delegar a um custodiante a tarefa operacional quando, por motivos de força maior, não puderem operacionalizar. Contudo, o custodiante não poderá se eximir da responsabilidade do processo.

#### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Assim como a ética, a segurança deve ser entendida como parte fundamental da cultura interna das empresas do grupo. Ou seja, qualquer incidente de segurança subtemde-se como alguém agindo contra a ética e os bons costumes regidos pela instituição.

São Paulo, \_\_\_\_\_ de 2022.