

## 1. Definições

Os termos utilizados neste documento seguem as definições estabelecidas abaixo, bem como nos Termos de Uso e Política de Privacidade da Clicksign, disponíveis em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).

**Cliente:** pessoa que utiliza a Plataforma para, dependendo do grau de acesso, efetuar upload, criar, enviar, receber, acessar, arquivar, apagar, efetuar download e gerenciar Documentos.

**Informações:** conjunto de dados e Documentos relativos a um Usuário.

**Dado Pessoal:** significa qualquer informação relativa a uma pessoa natural, identificada ou identificável.

**Documento:** arquivo carregado na Plataforma para ser assinado eletronicamente.

**Plataforma:** sistemas acessíveis através do site [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com), bem como de aplicativos associados administrados pela Clicksign.

**Signatário:** pessoa que utiliza a Plataforma para assinar um Documento.

**Usuário:** Cliente, Signatário e demais pessoas que navegam na Plataforma.

**Log:** arquivo logicamente associado a um Documento, contendo o registro permanente de pontos de autenticação (tais como nome, e-mail, endereço de IP) e outras informações relevantes como horário e eventos. O Log é exclusivo ao, e é considerado parte integrante do seu respectivo Documento.

## 2. Controle

- a. **Acesso da Clicksign às suas Informações:** o Programa de Gestão de Segurança da Informação da Clicksign inclui procedimentos de autenticação e controle para restringir o acesso dos colaboradores apenas às Informações necessárias para cumprimento de suas funções. A Clicksign está em processo de certificação ISO 27001:2013 para garantir que

o acesso às Informações seja realizado de acordo com os melhores padrões de segurança.

- b. **Amazon Web Services:** a Clicksign utiliza os serviços Amazon Web Services (AWS) para a sua infraestrutura, particularmente o EC2 (Amazon Elastic Compute Cloud), o RDS (Amazon Relational Database Service), o EKS (Elastic Kubernetes Service) e o S3 (Amazon Simple Storage Service) com criptografia de alta performance, controle de versionamento de arquivos e níveis de permissões diversos para restringir acesso indevido às Informações.
- c. **Codificação:** a Clicksign procura seguir as melhores práticas da indústria para desenvolvimento seguro de código (como o *OWASP Development Guide*), e realiza revisões e testes gerais antes de novos lançamentos. Os ambientes de desenvolvimento e teste são mantidos completamente separados do ambiente de produção.
- d. **Firewalls e VPN:** os serviços da Clicksign hospedados na internet, tais como servidores de aplicação e outros servidores que operam com o EKS (*Elastic Kubernetes Services*), são protegidos por *firewall* e WAF (*Web Application firewall*) nos data centers AWS. A Clicksign faz uso de rede particular virtual (VPN) para tornar a comunicação com nossos servidores segura. Os servidores de base de dados, apartados, não são expostos via internet.
- e. **Segurança contra ataques:** a Clicksign utiliza medidas técnicas apropriadas para efetuar o endurecimento do sistema operacional, aplicar *patches* de segurança, utilizar sistemas de detecção de intrusos e fazer testes de penetração. Nosso ambiente de produção é programado para ser monitorado 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.
- f. **Testes de Penetração:** de acordo com as melhores práticas, com o objetivo de avaliar a efetividade de medidas de segurança, a Clicksign contrata periodicamente terceiros para realizar testes de penetração em sistemas internos e externos.

### 3. Procedimentos de autenticação

- a. **Cadastramento de Usuário:** para maximizar a proteção e a confiança da Plataforma, como parte do processo de cadastramento ou demais usos dos serviços, a Clicksign pode exigir que o Usuário atenda determinadas condições estabelecidas, de tempos em tempos e a seu critério, incluindo mas não se limitando ao fornecimento das Informações e/ou dos Dados Pessoais descritos nos Termos de Uso e sua Política de Privacidade. Ao submeter seus dados, o Usuário certifica-os como sendo atuais, completos e precisos.
- b. **Senha:** o Usuário precisará de sua senha para fazer o login em sua conta, para criar uma lista de assinatura e para efetuar outras ações. O Usuário é responsável por criar uma senha forte, mantê-la em sigilo, alterá-la com frequência e não divulgá-la a ninguém, mesmo a pessoas em quem ele confia – isso é essencial para auxiliar na prevenção de acesso não autorizado à conta e uso inadequado da Plataforma. A Clicksign utiliza procedimentos para auxiliar na proteção,, tais como *Bcrypt* e *salted encryption* (que adiciona uma cadeia aleatória de caracteres à senha antes dela ser criptografada).
- c. **Segurança contra ataques a contas:** a nossa Plataforma prevê medidas para bloquear o acesso após tentativas seguidas de login com credenciais incorretas em um curto espaço de tempo.
- d. **Métodos de autenticação:** as formas de autenticação determinadas pelo Usuário para assinatura de um Documento podem exigir requisitos específicos de sistema ou envolver informações com níveis variados de sigilo. Para conhecer mais sobre os métodos de autenticação disponíveis, acesse <https://ajuda.clicksign.com>.

## 4. Segurança da Informação

- a. **Criptografia de arquivos:** adotamos procedimentos para criptografar as Informações armazenadas no S3 da Amazon com algoritmo de cifra AES-256. As bases de dados da Clicksign são criptografadas e a criptografia é programada para ocorrer no S3, antes das Informações serem salvas.
- b. **Criptografia de transmissões:** a Clicksign utiliza o *Transport Layer Security (TLS)* versão mínima 1.2 com validação estendida e criptografia de 256 bits para aumentar a proteção de Informações durante a transmissão por redes públicas. O TLS é um protocolo de segurança que garante a integridade de dados entre dois aplicativos de comunicação. Ele tem como objetivo garantir que a conexão entre o navegador, aplicativos e serviços da *web* seja segura e confiável. A Clicksign realiza testes para confirmar o adequado funcionamento da Plataforma nas versões correntes dos *browsers* líderes de mercado.
- c. **Cartão de Crédito:** a Clicksign não processa nem armazena informações de cartão de crédito. O processamento e o armazenamento são realizados por prestadores de solução de pagamento com certificação PCI e contratados pela Clicksign.

## 5. Integridade

- a. **Hashing:** a Clicksign adota procedimentos para utilizar o *hashing* – algoritmo SHA-256 – para proteção da integridade dos Documentos. A Clicksign acredita que a verificação baseada em *hashing* assegura que um arquivo não foi alterado ao comparar o valor de *hash* do arquivo com um valor previamente calculado. Se houver a tentativa de fazer *hashing* de um Documento com apenas uma pequena diferença do original, o resultado do *Hash* SHA-256 será totalmente diferente.

- b. **Número de documento e Log:** quando o Cliente faz upload de um Documento, a Clicksign adota procedimentos tanto para registrá-lo com um número único como para criar um Log registrando tal número. Dessa forma, o Documento e seu respectivo Log são logicamente associados. O Log é projetado para registrar assinaturas e outras informações relevantes, tais como hora, eventos, e endereços de IP.
- c. **Registro de horário:** todas as informações relativas a horário reportadas pela Plataforma são baseadas em relógios de servidor. A Clicksign adota procedimentos para sincronizar seus relógios mediante o *Network Time Protocol* (NTP), um protocolo de sincronização confiável e de alta precisão.
- d. **Marca d'água:** quando o Usuário faz upload de um Documento em alguns tipos de arquivos, como Microsoft Word ou PDF, a Clicksign adota procedimentos para inserir o número único de Documento. Essa marca d'água serve para ajudar a identificar a cópia impressa do Documento baixado da Clicksign.
- e. **Autenticação de Informações:** a Clicksign adota procedimentos para assinar arquivos de Log com o certificado digital ICP-Brasil da Clicksign, de modo a atestar a proveniência do Documento.

## 6. Disponibilidade

- a. **Backup:** o backup da Clicksign é criptografado, com separação entre o banco de dados e os arquivos, com redundância gerenciada pela Amazon. Para obter mais detalhes sobre a disponibilidade prevista, consulte [https://aws.amazon.com/pt/s3/faqs/#Durability\\_.26\\_Data\\_Protection](https://aws.amazon.com/pt/s3/faqs/#Durability_.26_Data_Protection).
- b. **Uptime:** a Clicksign mantém informações sobre disponibilidade, eventos e manutenção acessíveis em <https://status.clicksign.com>, com taxas historicamente observadas acima de 99,99%.
- c. **Caso fortuito e força maior:** a Clicksign não se responsabiliza por eventos além do seu controle, incluindo mas não se limitando a atrasos e falhas na

prestação dos serviços que estejam relacionados a eventos como incêndios, falhas de telecomunicações, falhas decorrentes atos de agentes públicos e ou assemelhados, falhas de energia, falhas de equipamento, conflitos trabalhistas, impedimentos temporários ou permanentes no sistema financeiro, rebeliões, guerras, ataques terroristas, inadimplemento de fornecedores, ou força da natureza.

- d. **Gestão de Incidentes:** para garantir a disponibilidade e qualidade dos serviços prestados, a Clicksign possui políticas e procedimentos internos para gestão de incidentes e gerenciamento de crises. Esses processos e suas documentações atendem a legislação brasileira, são revisados periodicamente e são resguardados com o grau adequado de sigilo.

## 7. Processamento e Retenção de Dados

- a. **Localização dos servidores:** a Clicksign armazena e processa Informações em servidores da AWS localizados em São Paulo e na Virgínia do Norte, nos Estados Unidos. Para mais detalhes a respeito da transferência internacional de Dados Pessoais, por favor consulte a Política de Privacidade.
- b. **Download de Documentos:** a Clicksign adota procedimentos para permitir que o Cliente efetue o download de seus Documentos na forma de arquivo PDF e Zip via interface gráfica ou API, nos casos de contratação de plano específico, durante a vigência do contrato de prestação de serviços entre a Clicksign e o Cliente.
- c. **Mover um Documento para a “lixeira”:** depois que um Documento for movido para a “lixeira” por um Cliente, o administrador da conta Clicksign indicado pelo Cliente poderá restaurá-lo a qualquer momento durante a vigência do contrato de prestação de serviços entre Clicksign e Cliente.
- d. **Exclusão:** a exclusão definitiva de determinado Documento, caso solicitada pelo Cliente, ocorrerá em duas etapas: (i) no prazo de 72 (setenta e duas) horas, o Documento será excluído das bases da

Plataforma; (ii) ultrapassado o prazo previsto em (i), o Documento será excluído dos nossos backups após 30 (trinta) dias.

- e. **Retenção:** a Clicksign retém as Informações apenas na medida do necessário para (i) prestação dos serviços aos Usuários; (ii) cumprimento de obrigação legal ou regulatória pela Clicksign e (iii) defesa da Clicksign em processos administrativos, judiciais ou arbitrais.

Para maiores informações, ou dirimir dúvidas sobre segurança & compliance o Usuário poderá entrar em contato com a Clicksign mediante o e-mail [ajuda@clicksign.com](mailto:ajuda@clicksign.com).

\* \* \*