



POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Serviços prestados: Departamento Técnico

Versão 1.3

1. Introdução.

Bem-vindo(a). Quem somos? A Assist Soluções em TI desenvolve soluções tecnológicas personalizadas para empresas dos setores público e privado. Atua na prestação de serviços de informática, como: manutenção em computadores, gerenciamento de redes e servidores, venda de equipamentos, entre outros.

Nosso objetivo é proporcionar aos nossos clientes qualidade, segurança, melhor relação custo/ benefício, assistência e agilidade, contribuindo para o desenvolvimento e otimização de suas atividades.

2. O que diz respeito a esta política de privacidade?

A proteção e tratamento dos seus dados é de suma importância para alcance do nosso propósito. Nós temos a responsabilidade de orientá-lo sobre as práticas utilizadas por nós, associadas ao tratamento de seus dados para fornecimento e atendimento das finalidades dos nossos clientes (Controladores).

Nesta Política de Privacidade você poderá acompanhar:

- quais dados pessoais são coletados;
- quais são os tipos de tratamentos;
- para onde são transferidos;
- como pode atualizar e solicitar alterações e ainda retirar seu consentimento.

3. Quais informações coletamos?

A coleta de dados dos usuários se dará em conformidade com o disposto nesta Política de Privacidade e dependerá do consentimento do usuário ao utilizar nossos serviços, sendo este dispensável somente nas hipóteses previstas no art. 11, inciso II, da Lei de Proteção de Dados Pessoais.

Quando formos obrigados por leis de proteção de dados aplicáveis, também pediremos o seu consentimento para quaisquer alterações materiais que afetem a forma como usamos as suas informações pessoais.

Sempre que houver atualizações das informações mais recentes sobre as nossas práticas de privacidade você terá acesso livre para consulta através do link: https://assistsolucoes.com.br/policy/Politica_de_Privacidade_Tecnica.pdf ou acessando nosso site www.assistsolucoes.com.br - Política de Privacidade > Área Técnica.

3.1.1. Dados sensíveis e não sensíveis

Poderão ser coletados dados sensíveis ou não sensíveis, quando prestarmos serviços de manutenção em equipamentos recebidos para tal finalidade. Ou através de atendimento de abertura de Ordem de Serviços solicitados pela controladora, como: suporte técnico, criação de novas contas de e-mail, instalação de recursos tecnológicos em máquinas, ou liberação de acesso a VPN;

Para menor exposição aos dados pessoais de qualquer natureza, recomendamos que ao enviar seus equipamentos a nossa central de atendimento, que os conteúdos armazenados no equipamento sejam extraídos e transferidos para local seguro, contendo acesso restrito apenas do titular.

3.1.2. Qual(is) tratamento(s) será (ão) efetuado(s)?

1 – Manutenção em equipamentos: poderão ser coletados e armazenados dados sensíveis a partir da execução de backup da máquina enviada, como: arquivos de foto, e quaisquer documentos que estejam armazenados no equipamento.

Por motivos de segurança, sempre executaremos as cópias de backup antes de formatar o equipamento ou instalar recursos que poderão eliminar o conteúdo atual.

Essa prática se faz necessária, atendendo as práticas de manutenção corretiva e preventiva, prezando pelo tratamento seguro e a privacidade sobre as informações do titular.

2 – Suporte Técnico: durante a prestação de atendimento através do nosso suporte técnico, por meio de comunicação, telefone ou e-mail, poderão ser solicitados dados pessoais como: nome, e-mail, telefone, nome da máquina, endereço de IP, MAC Address;

3- Ordem de Serviço: quando o titular ou controlador entrar em contato com nossa equipe de atendimento é realizada abertura de uma OS. Nessa prática são coletados dados pessoais como: nome, endereço, e-mail, telefone e cidade.

3.1.3 Qual é a finalidade?

Toda e qualquer tratamento de dados pessoais sensíveis ou não sensíveis serão executados para atendimento das práticas solicitadas pelo Controlador ou Titular;

1 – Manutenção de Equipamentos: essa prática se faz necessária, para execução de formatações e instalações de novos aplicativos solicitados pelo titular e/ou controlador;

O armazenamento dos dados coletados ficará em local seguro, contendo acesso restrito. Serão aplicados procedimentos de segurança previstos em nossa Política de Segurança da Informação que segue em desenvolvimento e atualização.

Portanto, todo e qualquer armazenamento de dados pessoais sensíveis ou não sensíveis coletados por nós Operadores, serão tratados de acordo com o consentimento previsto nesta Política de Privacidade.

2 – Suporte Técnico: Os dados coletados, têm por finalidade possibilitar o acesso aos recursos tecnológicos utilizados pela Controladora, mediante a aplicação das ações a serem desempenhadas pelo operador, tais como: identificar possíveis problemas técnicos mencionados pelo titular ou controlador, habilitar recursos sobre programas utilizados pela organização, habilitar acesso remoto dentro da rede interna pelo uso de VPN, dentre outros;

3 - Ordem de Serviço: os dados coletados são para cadastro no sistema de abertura de OS, interno da Assist.

O tratamento de dados pessoais para finalidades não previstas nesta Política de Privacidade somente ocorrerá mediante comunicação prévia ao usuário, sendo que, em qualquer caso, os direitos e obrigações aqui previstos permanecerão aplicáveis.

3.1.4. Qual a duração do tratamento?

1 – Manutenção em equipamentos: as cópias de segurança ficarão armazenadas **por 15 dias**, após a prestação do serviço. Podendo ser solicitada a exclusão a qualquer momento pelo controlador/ titular. Portanto, se houver a eliminação da cópia de segurança, antes dos 15 dias, a Assist não se responsabiliza por substituição/ perdas ou vazamento de informações contidas nas cópias de segurança;

2 – Suporte Técnico: todas as atividades desempenhadas através de suporte técnico, poderão ocorrer em várias ocasiões, de acordo com a constatação do titular/ controlador;

Nesse caso a duração do tratamento se dará de acordo com a contratação dos serviços, **sendo no mínimo 6 meses, podendo ser prorrogado;**

Os dados pessoais dos usuários apenas poderão ser conservados após o término de seu tratamento nas seguintes hipóteses:

- para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;
- para a transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos na legislação;
- para uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados.

3.1.5 Coleta de dados não previstos expressamente

Eventualmente, outros tipos de dados não previstos expressamente nesta Política de Privacidade poderão ser coletados, desde que sejam fornecidos com o consentimento do usuário, ou, ainda, que a coleta seja permitida ou imposta por lei.

3.1.6 Os dados pessoais são compartilhados?

Os dados pessoais dos usuários poderão ser compartilhados com outras organizações que por ventura, possuam recursos tecnológicos para atender os interesses do controlador/ titular.

Procuramos contratar serviços especializados e originais, que possuem o mesmo objetivo que a nossa empresa, o de zelar e proteger as informações de nossos clientes. Utilizamos aplicações altamente compatíveis com a segurança imposta através das práticas da LGPD e GDPR.

Atualmente os dados pessoais poderão ser compartilhados com as organizações a seguir:

1) **Organização:** Open VPN Inc.

Indicamos a leitura da Política de Privacidade oficial do site OPEN VPN INC., através do link: <https://openvpn.net/data-collection-use-and-retention/>

Finalidade de uso: configuração do serviço de VPN no servidor interno e após configuração nas máquinas clientes, de acordo com a solicitação da Controladora;

2) **Organização:** Team Viewer

Indicamos a leitura da Política de Privacidade oficial do site Team Viewer, através do link: <https://www.teamviewer.com/en/privacy-policy/#website-categories-of-data>

Finalidade de uso: promover acesso remoto para atendimento dos interesses solicitados pelo próprio titular ou controlador;

3) **Organização:** Doutor Informática:

Através do contrato entre Assist e Doutor Informática são listadas as responsabilidades de ambas as partes em relação à LGPD;

Finalidade de Uso: promover segurança do backup interno das dependências da Assist.

3.1.7 Transferência Internacional de Dados

Poderá ocorrer transferência internacional de dados, em casos que utilizarmos as ferramentas tecnológicas Team Viewer e OpenVPN para atendimentos das finalidades solicitadas pelo titular/ controlador. As suas finalidades e políticas de privacidade estão expostas na sessão 3.16 desta Política de Privacidade.

- **OpenVPN** – para mais informações a respeito da Conformidade com a GDPR, recomendamos a leitura da página: <https://openvpn.net/openvpn-compliance/>

- **TeamViewer** - para mais informações a respeito das práticas da empresa TeamViewer recomendamos a leitura da página: <https://www.teamviewer.com/en/privacy-policy/#website-categories-of-data>

4. Fundamento jurídico para o tratamento dos dados pessoais

Ao utilizar os serviços contratados, o usuário está consentindo com a presente Política de Privacidade.

O usuário tem o direito de retirar seu consentimento ou solicitar alterações a qualquer momento, não comprometendo a licitude do tratamento de seus dados pessoais antes da retirada.

A retirada do consentimento poderá ser feita através do e-mail: infodados@assistsolucoes.com.br;

O tratamento de dados pessoais sem o consentimento do usuário apenas será realizado em razão de interesse legítimo da Controladora ou para as hipóteses previstas em lei.

5. Agentes de Tratamento

5.1 Do operador de dados subcontratado (*Data processor*)

O operador de dados subcontratado é a pessoa física ou jurídica, a autoridade pública, a agência ou outro organismo que trata os dados pessoais sob a supervisão do responsável pelo tratamento dos dados do usuário.

Os dados pessoais do usuário serão tratados pela pessoa jurídica **Assist Soluções em TI EIRELI**, devidamente registrada sob o CNPJ n. 01.401.233/0001-69, e-mail: contato@assistsolucoes.com.br, com sede em:

Rua Alfredo Bueno, 613

Bairro Berlim

Jaguariúna-SP

CEP: 13.919-142

5.2. Do encarregado de proteção de dados (*Data protection officer*)

O encarregado de proteção de dados (*data protection officer*) é o profissional encarregado de informar, aconselhar e controlar o responsável pelo tratamento dos dados e o processador de dados subcontratado, bem como os trabalhadores que tratem os dados, a respeito das obrigações do sistema nos termos da Lei de Proteção de Dados Pessoais e de outras disposições de proteção de dados presentes na legislação nacional, em cooperação com a autoridade de controle competente.

O encarregado de proteção de dados (*data protection officer*), poderá ser contatado através dos canais:

e-mail: infodados@assistsolucoes.com.br;

Fone: (19) (19) 3867-4766

(19) 98363-2446

6. Segurança no tratamento dos dados pessoais do usuário

Durante os atendimentos nos comprometemos a aplicar as medidas técnicas e organizativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão de tais dados.

Para a garantia da segurança, serão adotadas soluções que levem em consideração: as técnicas adequadas; os custos de aplicação; a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento; e os riscos para os direitos e liberdades do usuário.

No entanto, para utilização dos recursos tecnológicos (como VPN, Team Viewer), as cópias de segurança internas, ou a má utilização dos recursos tecnológicos, executados pelo titular/ controlador, como exemplo: acesso a conteúdo não confiáveis, desativação de antivírus ou em caso de ataque de hackers ou crackers, ou culpa exclusiva do usuário, como no caso em que ele mesmo transfere seus dados a terceiro, nos eximimos de quaisquer responsabilidades.

Durante a prestação dos nossos serviços nos comprometemos, ainda, a comunicar o usuário em prazo adequado, caso ocorra algum tipo de violação da segurança de seus dados pessoais que possa lhe causar um alto risco para seus direitos e liberdades pessoais.

Considera-se a violação de dados pessoais, qualquer violação que, de modo acidental ou ilícito, leve a destruição, a perda, a alteração, a divulgação ou o acesso não autorizado a dados pessoais transmitidos, conservados ou sujeitos a qualquer outro tipo de tratamento.

Por fim, durante os atendimentos prestados nos comprometemos a tratar os dados pessoais do usuário com confidencialidade, dentro dos limites legais.

7. Reclamação a uma autoridade de controle

Sem prejuízo de qualquer outra via de recurso administrativo ou judicial, todos os titulares de dados têm direito a apresentar reclamação a uma autoridade de controle. A reclamação poderá ser feita à autoridade da sede do

sistema, do país de residência habitual do usuário, do seu local de trabalho ou do local onde foi alegadamente praticada a infração.

O usuário pode exercer seus direitos por meio de comunicação escrita, contendo o assunto: “LGD” para o e-mail: infodados@assistsolucoes.com.br

8. Das alterações

O editor se reserva o direito de modificar, a qualquer momento e sem qualquer aviso prévio, esta política e seus atendimento às presentes normas, especialmente para adaptá-las às evoluções e melhoria da sua prestação de serviços.

Dessa forma, convida-se o usuário a consultar periodicamente esta página para verificar as atualizações. O acesso estará disponível através do mesmo link ou através do nosso site - www.assistsolucoes.com.br.

Ao utilizar os serviços após eventuais modificações, o usuário demonstra sua concordância com as novas normas. Caso discorde de alguma das modificações, deverá interromper, imediatamente, as solicitações dos nossos serviços e apresentar a sua ressalva ao Encarregado de Dados, se assim o desejar.

A presente versão desta Política de Privacidade foi atualizada pela última vez em: **23/07/2021**.