

# ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA CLICKSIGN

Data efetiva: 14 de abril de 2014.

Estas Especificações Técnicas contém informações sobre procedimentos operacionais e de segurança do Site, bem como sobre suas responsabilidades ao utilizar o Site. Todas as perguntas, solicitações, ou notificações relativas a estas Especificações Técnicas deverão ser enviadas para [support@clicksign.com](mailto:support@clicksign.com), ou conforme indicado no Site.

## 1. Controle

- (a) Nosso acesso a suas informações: nós temos procedimentos de autenticação e controle para restringir o acesso de nossos funcionários a o que consideramos ser um nível apropriado de informação de Usuário, para que possam cumprir suas funções efetivamente.
- (b) Amazon Web Services: nós utilizamos a Amazon Web Services (AWS) para a nossa infraestrutura, particularmente o EC2 (*Amazon Elastic Compute Cloud*), e o S3 (*Amazon Simple Storage Service*). Para obter maiores esclarecimentos sobre a AWS – particularmente sobre segurança e *compliance* – consulte [Amazon Web Services: Overview of Security Processes](#).
- (c) Codificação: nós procuramos seguir o que consideramos melhores práticas da indústria para codificação (tal como o *OWASP Development Guide*), e fazer revisões e testes gerais antes de novos lançamentos. Nossos ambientes de desenvolvimento e teste são mantidos separados do nosso ambiente de produção.
- (d) *Firewalls* e VPN: nossos servidores de internet, servidores de aplicação, servidores de base de dados, e outros servidores operam com o EC2, e são protegidos por *firewall* baseado em rede nos *data centers*. Nós utilizamos uma rede particular virtual (VPN) para auxiliar na proteção da comunicação entre nossos servidores.
- (e) Segurança contra ataques: nós utilizamos o que consideramos procedimentos comerciais razoáveis para efetuar o endurecimento do sistema operacional, aplicar *patches* de segurança, usar 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) Requisitos para o Usuário: você deverá usar versões atualizadas do Internet Explorer 9.0 ou acima, ou as últimas versões do Google Chrome, Mozilla Firefox e Apple Safari. Os Usuários que acessam a internet por meio de um servidor *proxy* devem habilitar HTTP 1.1. Você também deverá manter seu sistema operacional atualizado e protegido contra vírus, *spyware* e *malware*.

## 2. Procedimentos de autenticação

- (a) Cadastramento de um Usuário: para maximizar a proteção e a confiança do Site, como parte do processo de cadastramento e/ou de outros processos, nós poderemos exigir que a pessoa interessada em uma Conta Individual atenda determinadas condições por nós estabelecidas de tempos em tempos a nosso critério, incluindo mas não se limitando a algumas ou todas as seguintes condições: (i) ser convidado por um Usuário, (ii) fornecer o nome completo, o número oficial de identificação, informação sobre sexo, data de nascimento, dados de contato e endereço de e-mail, (iii) efetuar um pagamento por cartão de crédito, ou apresentar certificação digital, e (iv) informar o número do telefone celular. Nós poderemos mudar essas exigências a qualquer momento e a nosso exclusivo critério. Nós poderemos buscar referências e informações cadastrais em registros públicos, e de fornecedores de dados de terceiros para cruzar seus dados, ou para outras formas de verificação sobre você e sobre suas informações.
- (b) Cadastramento de uma Organização: nós poderemos exigir, como parte do cadastramento de uma nova Conta Administrativa ou de outro cadastramento, cópias eletrônicas ou em papel de documentos jurídicos corporativos, tais como estatutos sociais, contratos sociais, atas de reuniões ou assembleias, e/ou procurações. Ao submeter documentos corporativos, você os certifica como sendo atuais, completos e precisos. Nós poderemos mudar essas exigências a qualquer momento e a nosso exclusivo critério. Nós poderemos buscar referências e informações cadastrais em registros públicos, bem como de fornecedores de dados de terceiros para cruzar seus dados, ou para outras formas de verificação sobre você e sobre suas informações.
- (c) *Identity Score*: o *Identity Score*, caso disponibilizado, ajuda você avaliar se a pessoa com quem você está prestes a transacionar é a pessoa que alega ser, e vice versa. O seu *Identity Score* é a expressão matemática da nossa opinião subjetiva sobre a sua identidade, e pode mudar de forma tão frequente como diariamente. É afetado por fatores que consideramos relevantes tais como (i) as informações que você apresenta no cadastro, (ii) a quantidade de contatos que conhecem você pessoalmente, (iii) o *Identity Score* dos seus contatos, e (iv) as nossas inferências sobre a dinâmica da Comunidade Clicksign. O *Identity Score* não implica qualquer julgamento de caráter de qualquer espécie, e não considera o seu título corporativo. O *Identity Score* é apenas a nossa opinião, e tem o propósito de auxiliá-lo. Não garante e não prova que uma pessoa é quem alega ser.
- (d) Senha: você precisará de sua senha para fazer o login para a sua conta, para assinar um Documento, para criar uma lista de assinatura, e para efetuar outras ações. Você 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 você confia – isso é essencial para auxiliar na prevenção de acesso não autorizado a sua conta e uso inadequado de

sua autoridade. Nós utilizamos procedimentos para auxiliar a proteção de sua senha, tal como *Bcrypt* e *salted encryption* (que entendemos ser útil para aumentar a segurança porque uma cadeia aleatória de caracteres é acrescentada à senha antes dela ser criptografada). No entanto, você está na melhor posição para prover a melhor proteção à sua senha, e deve fazê-lo.

- (e) Token: na Clicksign, certas ações podem exigir autenticação por dois fatores: sua senha e um token. Por “token” nós queremos dizer um código temporário gerado automaticamente por uma aplicação de token. O token pode ser enviado pela Clicksign para o seu telefone celular via SMS, ou disponibilizado por outro meio. Se você mudar o seu número de telefone celular, você se expõe ao risco de transmissão de uma mensagem para outra pessoa (tal como a pessoa designada para seu antigo número de telefone). Portanto, antes de mudar o seu número de telefone, entre na sua conta, vá até *settings* e coloque seu novo número de celular. Caso não seja possível acessar o *settings* (e.g. se você perder seu telefone celular ou se ele for roubado), você deve reportar o fato para [support@clicksign.com](mailto:support@clicksign.com) em tempo para que nós deixemos de enviar tokens para o telefone perdido ou roubado.

### 3. Privacidade

- (a) Criptografia de arquivos: nós adotamos procedimentos para criptografar duplamente seus Dados armazenados no S3 da Amazon com o algoritmo de cifra AES-256. A primeira criptografia é programada para ocorrer em nossos servidores. A segunda criptografia é programada para ocorrer no S3, antes dos Dados serem salvos. Nós não criptografamos as bases de dados, porque em nossa opinião o aumento da segurança seria marginal e a diminuição do desempenho seria substancial. Se isso não for aceitável para você, não use o Site.
- (b) Criptografia de transmissões: utilizamos o *Secure Sockets Layer* (SSL) com validação estendida e criptografia de 256 bits porque acreditamos que irá ajudar a proteger seus Dados durante a transmissão por redes públicas.
- (c) Cartão de Crédito: não processamos nem armazenamos suas informações de cartão de crédito. O processamento e o armazenamento são realizados por prestadores de solução de pagamento listados - por uma associação de cartões ou pelo PCI Standards Council – como em conformidade com o PCI na data em que nós os contratamos.

### 4. Integridade

- (a) *Hashing*: nós adotamos procedimentos para utilizar o *hashing* – algoritmo SHA-256 – para ajudar na proteção da integridade de Documentos. Nós acreditamos 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 você tentar fazer *hashing* de um documento com apenas uma pequena diferença do original, o resultado do *hash* SHA-256 deveria ser totalmente diferente.

- (b) Número de documento e Log: quando você faz *upload* de um Documento, nós adotamos procedimentos para registrá-lo com um número único de Documento, e para criar um Log registrado com o mesmo número único de Documento. Dessa forma, o Documento e seu respectivo Log são logicamente associados pelo número único de Documento. O Log é projetado para registrar Assinaturas e outras informações relevantes tais como hora, eventos, e endereços de IP.
- (c) Número de Mensagem: quando você envia uma Mensagem, nós adotamos procedimentos para registrar essa Mensagem com um número único de Mensagem.
- (d) Registro de horário: todas as informações relativas a horário reportadas pelo Site são baseadas em nossos relógios de servidor. Nós adotamos procedimentos para sincronizar nossos relógios com o Observatório Nacional via Network Time Protocol (NTP), que em nossa opinião é um protocolo de sincronização confiável e de alta precisão.
- (e) Marca d'água: quando você faz *upload* de um arquivo em alguns tipos de arquivos, como Microsoft Word ou PDF, nós adotamos 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.
- (f) Autenticação de Dados: nós adotamos procedimentos para assinar arquivos de log com o Certificado Digital ICP-Brasil da Clicksign.

## 5. Disponibilidade

- (a) *Backup*: nós adotamos procedimentos para guardar Dados no S3. Para obter maiores esclarecimentos sobre disponibilidade no S3, consulte [http://aws.amazon.com/pt/s3/faqs/#How is Amazon S3 designed to achieve 99.99999 9999% durability](http://aws.amazon.com/pt/s3/faqs/#How_is_Amazon_S3_designed_to_achieve_99.99999_9999%_durability).
- (b) *Uptime*: nós mantemos informações sobre disponibilidade, eventos e manutenção acessíveis em <https://twitter.com/clicksign>.
- (c) Força maior: como evidenciado nestas Especificações Técnicas, nós procuramos estar preparados para problemas, mas ainda assim existe a possibilidade das coisas darem errado. Nós não somos responsáveis por eventos além do nosso controle, incluindo mas não se limitando a atrasos e não performances relacionados a eventos como incêndios, falhas de telecomunicação, falhas de utilidade pública, falhas de energia, falhas de equipamento, conflitos trabalhistas, impedimentos temporários ou permanentes no

sistema financeiro, rebeliões, guerras, ataques terroristas, não performance de fornecedores, atos de Deus, ou outras causas fora do nosso controle, e que ocorram a despeito do nosso esforço para estarmos preparados conforme especificado nestas Especificações Técnicas.

## 6. Retenção de Dados

- (a) Geral: nós adotamos procedimentos para armazenar seus Documentos e Mensagens por 5 (cinco) anos enquanto sua conta estiver ativa, a menos que (i) haja indicação expressa em contrário, (ii) seja exigido por lei, regulamento, procedimento legal ou pedido governamental exequível, ou (iii) sobrevenham circunstâncias extraordinárias que nos impeçam de fazê-lo.
- (b) Localização de nossos servidores: nós podemos armazenar e processar seus Dados em um servidor localizado fora do país no qual você vive. Transmissões de dados podem ocorrer mundialmente. Ao utilizar o Site, você concorda com tais transmissões de dados.
- (c) *Download* de Mensagens e Documentos: nós adotamos procedimentos para possibilitar a você efetuar o *download* de suas Mensagens disponíveis no Site na forma de arquivo PDF, a qualquer hora enquanto o Site estiver disponível. Nossos procedimentos também visam possibilitar você a efetuar o *download* de Documentos na forma de arquivo ZIP.
- (d) Mover um Documento ou Mensagem para a “lixeira”: depois que um Documento ou uma Mensagem estiver na “lixeira” por 30 (trinta) dias, poderá ser automaticamente suprimido de sua conta. Se nenhum outro Usuário ou Organização tiver acesso a esse Documento ou Mensagem, então a Clicksign poderá apagar permanentemente (“purgar”) tal arquivo do Site.
- (e) Purga: quando a purga é possível, pode nos levar até 120 (cento e vinte) dias para purgar a Mensagem ou Documento. A purga é possível apenas dentro de determinadas e estritas condições, podendo não resultar na eliminação efetiva do Documento ou Mensagem.
- (f) Números de *hash* e arquivos de log: nós adotamos procedimentos para manter os números de *hash* e arquivos de log de todas as Mensagens e Documentos por no mínimo 5 (cinco) anos a contar da purga do arquivo do Site.
- (g) Rescisão: se nós rescindirmos, ou se você cancelar sua Conta Individual ou Conta Administrativa(s), nós poderemos purgar seus Dados do Site 6 (seis) meses após a rescisão, mediante o envio de notificação ao seu endereço de e-mail em nosso registro, com 30 (trinta) dias de antecedência. Poderemos reter algumas informações pessoais, e informações sobre operações passadas para prevenir fraude, efetuar cobrança, resolver

disputas, reparar problemas, auxiliar investigações, proteger a nós e nossos interesses, ou para cumprir com exigências legais.

\* \* \*