



MANUAL DE CONDUTA E OPERAÇÃO PARA AS **AUTORIDADES DE REGISTRO**





Índice

1. INTRODUÇÃO	4
1.1 Sobre este Manual	4
1.2 Sobre a Certisign	4
1.3 Uso da Marca Certisign®.....	4
2. DEFINIÇÕES	7
2.1 Autoridade Certificadora (AC).....	7
2.2 Autoridade de Registro (AR).....	7
2.3 Comunicação com o ITI	14
2.4 Comunicação com a Certisign	14
3. REQUISITOS DE SEGURANÇA OPERACIONAL.....	16
3.1 Introdução	16
3.2 Requisitos de segurança física.....	16
3.3 Segurança lógica.....	16
3.4 Segurança pessoal.....	17
3.5 Classificação da informação	21
3.6 Fiscalizações	23
3.7 Riscos Operacionais	24
4. MANUTENÇÃO DO PROCESSO DE CREDENCIAMENTO	28
4.1 Alterações em atos constitutivos, estatuto, contrato social ou administradores	28
4.2 Auditoria operacional	29
4.3 Agentes de Registro	32
4.4 Descredenciamento da AR.....	34
5. FRAUDE.....	36
5.1 Suspeita de fraude	36
5.2 Confirmação de fraude na AR.....	36
6. COLETA BIOMÉTRICA.....	37
6.1 Confirmação de fraude na AR.....	37



7. DOCUMENTOS REGULATÓRIOS.....	40
8. PROCESSOS OPERACIONAIS DA AR.....	40
8.1 Habilitação de máquina.....	40
8.2 Configuração para o Agendamento Online	40
8.3 Criação de Ponto de atendimento	41
8.4 Suporte aos Agentes	42
8.5 Estoque e Logística.....	44
8.6 Requisitos de hardware para o Teams em um computador Windows	49
8.7 Procedimento em caso de recebimento de citação/intimação	50
8.8 Armazenamento de Comprovante.....	50
8.9 Treinamentos.....	50
9. Departamento Canais Varejo	50
9.1 Clube do contador.....	51
9.2 Clube do Revendedor	53
9.3 Remuneração da AR.....	54
9.4 Contatos da equipe Comercial de Canais	56
9.5 Material de Marketing e participação em eventos	57
9.6. Gestão de Serviços Operacionais.....	58
10. CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA DA CERTISIGN.....	59
11. LGPD.....	59
11.1 Proteção e privacidade de dados: confira os procedimentos internos.....	59
12. CONSIDERAÇÕES FINAIS	64
13. ANEXOS.....	66
ANEXO I - Modelo de Recibo	66
ANEXO II - Formulário de Devolução de Mídia	67
ANEXO III - Requisitos de hardware para o Teams em um computador Windows.....	71





1. INTRODUÇÃO

1.1 Sobre este Manual

A finalidade deste Manual é orientar a operação, manutenção e os processos das Autoridades de Registro (AR) vinculadas às Autoridades Certificadoras Certisign.

As regras e os requisitos descritos neste documento são baseados nas Resoluções do Comitê Gestor da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil) e nas Instruções Normativas do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI), disponíveis em www.iti.gov.br/legislacao.

Este Manual é de propriedade da Certisign Certificadora Digital S.A e, de acordo com a política de classificação da informação, é classificado como **RESTRITO**.

Desta forma, a divulgação, reprodução ou cópia de forma parcial ou integral é proibida.

1.2 Sobre a Certisign

A Certisign é pioneira e a maior Autoridade Certificadora do Brasil. Há mais de duas décadas, viabiliza que serviços possam ser realizados on-line proporcionando às empresas agilidade, redução de custos e sustentabilidade e, por consequência, às pessoas mais tempo e dinheiro para que possam fazer o que realmente importa. É referência no mercado por seu tamanho e números: presente em todos os estados brasileiros e no exterior, já ultrapassou a marca de 12 milhões de clientes atendidos. Com vasto portfólio de produtos e serviços atende empreendedores e empresas de todos os segmentos e portes por meio da tecnologia da Certificação Digital.

1.3 Uso da Marca Certisign®

Para utilizar o logo da Certisign em seus materiais de Comunicação e Marketing é preciso seguir algumas diretrizes, como o não uso da marca de forma isolada. Ou seja: não é permitido usar o logotipo da Certisign para divulgar seus serviços, sem mencionar de que se trata de uma parceria. Para te ajudar, a Certisign criou alguns Selos de Identificação que podem ser customizados com a inserção do logo da sua Rede/AR. **Os Selos e o manual com todas as orientações estão disponíveis no Portal da Rede.**



Atenção: o não cumprimento das regras pode implicar em advertência e até mesmo sanções legais. Portanto, fique atento e oriente sua equipe de Comunicação e Marketing.

1.3.1 Dinâmica para o Uso

Todos os materiais (impressos ou digital, inclusive os de redes sociais), que tenham a aplicação dos Selos de Identificação Certisign, devem **ser aprovados previamente** com o departamento de Comunicação & Marketing Certisign, **antes de qualquer tipo de divulgação**.

Os materiais devem ser encaminhados ao e-mail mkt@certisign.com.br. O prazo para retorno com a aprovação das peças é de 3 (três) dias úteis. Caso seja detectada a **necessidade de alterações**, o **processo de aprovação deverá ser repetido**.

Importante: (i) nos casos de uso dos modelos de e-mail marketing, disponibilizados no Portal da Rede, ressaltamos que, de acordo com a LGPD, é necessário que a AR tenha o consentimento do cliente, conforme previsto na referida Lei, de comunicação dos produtos da Certisign.

(ii) nos casos de comunicações de aviso de expiração de certificados prevista no DOC-ICP-05, a AR deverá seguir as diretrizes previstas no Portal de Rede.

O não cumprimento desta regra pode gerar penalidades ao emissor da comunicação, e a Certisign não se responsabilizará por isso.”

1.3.2 Conteúdo das peças

O conteúdo dos materiais da Certisign, disponíveis no Portal da Rede para a customização, passa por criteriosa elaboração, revisão e aprovação interna. Por isso, **não é permitida qualquer alteração** nos textos sem a **prévia autorização** do departamento de Comunicação & Marketing Certisign.

O processo de aprovação é o mesmo já descrito no item **1.3.1**.

1.3.3 Materiais audiovisuais

No Portal da Rede Certisign, além dos materiais impressos e digitais, estão disponibilizados diversos arquivos audiovisuais, como vídeos e spots de rádio. Para a utilização, tenha atenção ao **Termo de Condições de Uso** anexado a cada peça. Esse cuidado da Certisign tem o objetivo de garantir que os direitos autorais e de uso de imagem e voz dos atores/locutores não sejam infringidos. O não cumprimento das





regras estabelecidas está sujeito à penalidade jurídica, após advertência formal por parte da Certisign.

1.3.4 Autorizações em geral

- A AR **não tem autorização para utilizar logotipos**, identidade corporativa e nomes de produtos que se assemelhem à marca registrada da Certisign, sem a prévia autorização do departamento de Comunicação & Marketing da Certisign.
- A AR não está autorizada a alterar os logotipos e nomes de produtos da Certisign, sem a prévia autorização do departamento de Comunicação & Marketing da Certisign.
- A AR não está autorizada a comercializar qualquer produto ou serviço da Certisign, sem que esteja acompanhado do respectivo logo.

Notas

- 1) *A Certisign se reserva o direito de atualizar a qualquer momento os documentos que contenham as regras de uso da marca, nomes de produto e logotipos.*
- 2) *A Certisign se reserva o direito de analisar e aprovar o nome da AR, para garantir que suas marcas registradas não sejam prejudicadas pelo uso de outras. Isso inclui e não se limita à aparência, impressão, som, cores, forma e tipo de fonte.*





2. DEFINIÇÕES

2.1 Autoridade Certificadora (AC)

A Autoridade Certificadora (AC), credenciada na ICP-Brasil, é uma entidade capacitada pela AC-Raiz (o ITI), a emitir, distribuir, revogar e gerenciar Certificados Digitais.

É obrigação da AC disponibilizar aos usuários a lista de Certificados Digitais revogados e manter registro de suas operações.

É obrigação da AC disponibilizar a AR os sistemas operacionais (GAR, CertiScan, Certibio, Check Out, Portal da Rede e Agenda Online), para operação da AR.

2.2 Autoridade de Registro (AR)

A Autoridade de Registro (AR) tem como funções, no âmbito da ICP-Brasil, identificar os titulares e responsáveis dos Certificados Digitais, encaminhar as solicitações de emissão e revogação à AC e manter registros de suas operações.

2.2.1 Obrigações da Autoridade de Registro (AR)

De acordo com o DOC-ICP-05, item 4.1.2.3:

- a) Receber solicitações de emissão ou revogação de Certificados Digitais;
- b) Confirmar a identidade do solicitante e a validade da solicitação, assim como proceder a coleta das biometrias referentes ao pedido em questão e conferir as informações nas bases de prevenção à fraude.
- c) Encaminhar a solicitação de emissão ou de revogação de certificado, por meio de acesso remoto ao ambiente de AR hospedado nas instalações da AC responsável utilizando protocolo de comunicação seguro, conforme padrão definido no documento CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DE SEGURANÇA PARA AS ARs DA ICP-BRASIL, conforme DOC-ICP-01;
- d) Informar aos titulares quanto à emissão ou revogação de seus respectivos certificados digitais. Após a emissão, deve-se evidenciar a correta geração do Certificado, utilizando o teste de funcionalidade, quando aplicável, e acrescentar a evidência ao dossiê.
- e) Manter a conformidade dos seus processos, procedimentos e atividades com as





normas, critérios, práticas e regras estabelecidas pela AC vinculada e pela ICP-Brasil, em especial com o contido no documento **CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DE SEGURANÇA PARA AS ARs DA ICP-BRASIL [1]**, bem como Princípios e Critérios WebTrust para AR, conforme DOC-ICP-05;

- f) Manter e testar anualmente o Plano de Continuidade de Negócio – PCN conforme manual de teste de PCN, disponibilizado pela AC Certisign.
- g) Proceder o reconhecimento das assinaturas e da validade dos documentos apresentados na forma dos itens 3.2.2, 3.2.3 e 3.2.7 do DOC-ICP-05,
- h) Divulgar suas práticas, relativas à cada cadeia de AC a qual se vincular, em conformidade com o documento Princípios e Critérios Web Trust para AR [5].

De acordo com o DOC ICP 05.02 item 2.1 e item 2.4.2:

2.1 Conforme estabelecido no DOC-ICP-05 [1], as AC definem em suas DPC os procedimentos empregados pelas suas AR vinculadas para a confirmação da identidade de um indivíduo. Essa confirmação deverá ser realizada mediante a presença física do interessado, com base em documentos de identificação legalmente aceitos e/ou pelo processo de identificação biométrica ICP-Brasil.

2.4.2 Caso a AR e/ou a AC concluam pela não emissão do certificado digital, a AR, se for o caso, deve comunicar a AC, e essa deve comunicar a tentativa de fraude ao ITI, conforme disposto do item 3. Caso a AR e/ou a AC concluam pela emissão do certificado digital, a AC deve solicitar o cancelamento de fraude, ou tentativa, na Lista Negativa, embasando detalhadamente os motivos de tal, conforme disposto no item 3.

De acordo com o DOC-ICP-03.01, item 2.1.3:

- a) A AR deve enviar à AC a relação atualizada dos Agentes de Registro em atividade, seus perfis qualificados e suas necessidades de acesso a informações do gerenciamento de ciclo de vida dos certificados. A AC deve manter essa informação atualizada, organizada e consolidada, inclusive com o histórico das alterações realizadas, à disposição do ITI para os procedimentos de auditoria e fiscalização.

De acordo com o DOC-ICP-03.01, item 3:

- a) A Manutenção preventiva/corretiva das estações de trabalho da AR deve ser realizada apenas por agentes autorizados (pelo fabricante, por assistência técnica autorizada ou por pessoa designada pela AC), dentro do período de





manutenção recomendado. Os eventos de manutenção devem ser documentados.

De acordo com o DOC-ICP-03.01, item 8:

- a) É vedada por parte da AR credenciada junto à AC Raiz, a divulgação, anúncio ou qualquer outra forma de publicidade de atividades, serviços ou produtos relacionados com o comércio de certificado digital da ICP-Brasil que não estejam normatizados e autorizados pela ICP-Brasil.
- b) É vedada qualquer outra forma de emissão de certificado, fora das hipóteses não expressamente previstas na legislação e nas normas que a regem a ICP-Brasil.
- c) É vedado delegar ou transferir a terceiros, não credenciados, atividades privativas das entidades credenciadas ou autorizadas pelo ITI, a qualquer título.

De acordo com o DOC-ICP-08, item 5.2, 6.1.8, 6.1.2, 9.1:

- a) As auditorias operacionais serão realizadas anualmente nas ARs;
- b) A entidade auditada deve fornecer ao auditor todos os elementos e condições necessárias ao perfeito desempenho de suas funções;
- c) Cada PSCert manterá dossiê de auditoria, preferencialmente em meio digital, organizado e constituído de pastas, contendo cada uma:
 - i. Os relatórios de auditoria pré e operacionais;
 - ii. As evidências de regularização das não conformidades identificadas e apontadas em relatórios de auditoria;
 - iii. As correspondências trocadas sobre a regularização de inconformidades;
- d) Cabe à entidade auditada cumprir, no prazo estipulado no relatório de auditoria, as recomendações para corrigir as não conformidades com a legislação ou com as políticas, normas, práticas e regras estabelecidas. Tais regularizações serão comunicadas formalmente à entidade a que se vincula o PSCert auditado, na data de vencimento do prazo concedido no relatório de auditoria.

Além dos itens acima a AR deverá:

- a) Receber a qualquer momento a equipe de Auditoria Interna da Certisign para fiscalização e disponibilizar todos os documentos solicitados pertinentes à operação de Certificação, dentro do prazo estabelecido.



- b) Cumprir, no prazo estipulado pela Certisign, as correções das inconsistências identificadas durante as fiscalizações.

- c) Conhecer e cumprir as regras descritas neste Manual de Conduta e Operação e os procedimentos de segurança de pessoal das normativas publicadas pelo ITI, principalmente no DOC-ICP-03.01 (Características Mínimas de Segurança para as AR da ICP-Brasil), no DOC-ICP-05 (Requisitos Mínimos para as Declarações de Práticas de Certificação das Autoridades Certificadoras da ICP-Brasil), no DOC-ICP-04 (Requisitos Mínimos para as Políticas de Certificado na ICP-Brasil), no DOC-ICP-05.02 (Procedimentos para Identificação do Requerente e Comunicação de Irregularidades no Processo de Emissão de um Certificado Digital ICP-Brasil) e no DOC-ICP-05.03 (Procedimentos para Identificação Biométrica na ICP-Brasil). Assim como, enviar as informações de habilitação do Agente de Registro para a respectiva Autoridade Certificadora.

- d) Consultar os softwares disponibilizados e websites recomendados pela AC para checar a veracidade dos documentos de identificação e confrontação dos presentes contra a base de suspeitos de fraude perpetradas na ICP-Brasil, notificando a AC em casos de indícios ou ocorrências de fraude nos processos do Ciclo de Vida do Certificado.

2.2.2 Atividades de validação e verificação

A AC disponibilizará para a AR uma plataforma para o gerenciamento de todo o ciclo do Certificado Digital, que compreende as etapas de solicitação, validação, verificação e emissão. Tal sistema é composto pelo GAR (Gestão da Autoridade de Registro), Certiscan (Gerenciador eletrônico de documentos) e Certibio (softwares responsável pela gestão da coleta biométrica do cliente).

Tais softwares são interdependentes e obrigatoriamente deverão ser utilizados para a realização dos procedimentos definidos nas normas da ICP-Brasil, no que diz respeito aos pedidos das Hierarquias AC Certisign.

As atividades de validação e verificação são de extrema importância e devem ser assim entendidas:

- a) **Validação da solicitação do Certificado Digital:** compreende as etapas abaixo, realizadas mediante a presença do interessado física ou por videoconferência, com base nos documentos de identificação.



- I. **confirmação da identidade de um indivíduo:** comprovação de que a pessoa que se apresenta como titular do Certificado de pessoa física é realmente aquela cujos os dados constam na documentação e/ou biometria apresentada, vedada qualquer espécie de procuração para tal fim. No caso de pessoa jurídica, comprovar que a pessoa física que se apresenta como a sua representante é realmente aquela cujo os dados constam na documentação apresentada, admitida a procuração apenas se o ato constitutivo constar expressamente tal possibilidade, devendo-se, para tanto, revestir-se da forma pública, com poderes específicos para atuar perante a ICP-Brasil, cuja certidão original ou segunda via tenha sido emitida dentro dos 90 (noventa) dias anteriores à data da certificação. O responsável pela utilização do Certificado Digital de pessoa jurídica deve comparecer presencialmente, vedada qualquer espécie de procuração para tal fim.
- II. **confirmação da identidade de uma organização:** comprovação de que os documentos apresentados referem-se efetivamente à pessoa jurídica titular do Certificado e de que a pessoa que se apresenta como representante legal da pessoa jurídica realmente possui tal atribuição.

b) **Requisitos para validação:**

- I. utilizar ambiente computacional auditável e devidamente registrado no inventário de hardware e software da AR; e
- II. adotar equipamentos de coleta e verificação biométrica do titular e do agente de Registro, em atendimento aos padrões da ICP-Brasil;

c) **Verificação da solicitação do Certificado Digital:**

AR PARCEIRO concede à **CERTISIGN** na qualidade de Autoridade de Registro (AR CERTISIGN), a execução das seguintes atividades em nome da **AR PARCEIRO**:

- I. Receber as informações/dados enviadas pelo Agente de Registro validador;
- II. Verificar as informações/dados recebidos e produzidos na etapa de confirmação da identidade do indivíduo/organização adquirente do certificado digital;





- III. Concluir a etapa de verificação com a aprovação das informações/dados, devolvendo o pedido ao Agente de Registro validador para que conclua o processo;
- IV. Rejeitar as informações/dados devolvendo ao Agente de Registro Validador com os apontamentos das inconsistências verificadas;
- V. Se necessário solicitar apoio de outras áreas especializadas para análise das informações/documentos recebidos;

As atividades realizadas pela Central de Verificação Certisign (CVC) seguirão as práticas e procedimentos descritos nos documentos regulatórios: (i) Declaração de Práticas de Certificação das hierarquias dos certificados a serem emitidos, suas (ii) Políticas de Segurança, bem como suas (iii) Políticas de Certificados Digitais.

Cabe à **AR PARCEIRO**, utilizando ou não a Central de Verificações, seguir os procedimentos e normas da ICP-Brasil, tais como, mas não limitados a:

- I. Confirmar as características físicas do cliente em relação ao documento de identificação apresentado, se aplicável
- II. Coletar as biometrias da face e das digitais;
- III. Confirmar pelos sites/ferramentas específicos a autenticidade dos documentos de identificação (RG, CNH, e-título e CPF);
- IV. Confirmar a situação cadastral do CPF da pessoa física ou o CNPJ de uma organização;
- V. Confirmar a integridade física dos documentos de identificação da PF ou de uma Organização (se estão ou não desgastados, ilegíveis, em mau estado, etc.);
- VI. Adicionar no sistema de Gerenciamento da Autoridade de Registro (GAR) os diversos representantes de uma Organização;
- VII. Coletar, comparar e validar a autenticidade da assinatura do titular e/ou responsável legal pelo certificado digital, se aplicável
- VIII. Corroborar, conforme o caso, com as assinaturas de próprio punho ou digital, todos os dados validados no processo de identificação da pessoa física e/ou da pessoa jurídica;



- IX. Seguir as especificações e orientações operacionais da AC, tais como não aceitar a CTPS como único documento de identificação de titular de certificado digital, exigindo um segundo documento de identificação que possa ser validado em base de dados (RG, CPF, e-título, carteira de órgão de classe)

A cada vez que o pedido for verificado, mesmo se tratando do mesmo processo será computado como nova verificação realizada. (Exceto para os pedidos de verificação otimizada)

CERTISIGN realizará o processo de verificação em até 30 (trinta) minutos contados a partir do horário de recebimento da documentação digitalizada por AR PARCEIRO.

É considerado o recebimento para fins de apuração de horário a partir do momento que os documentos digitalizados estejam disponíveis no servidor/sistema da CERTISIGN.

A CERTISIGN não se responsabilizará por quaisquer danos causados em decorrência de inconsistências, irregularidades e falsidade de documentos e informações apresentadas e/ou constituídas na etapa de confirmação da identidade do indivíduo/organização adquirente do certificado digital.

2.2.3 PROJETOS ESPECIAIS

Projetos Especiais - A AR PARCEIRA poderá, respeitando as normas do ITI, atender a todos os Projetos Especiais (originários de processos licitatórios do qual CERTISIGN seja a vencedora do certame) estabelecidos pela CERTISIGN, de acordo com as obrigações previstas no presente Contrato e no Anexo I e com as regras a serem definidas pela CERTISIGN para cada caso específico através do Portal da Rede. A AR PARCEIRA em nenhuma hipótese poderá agendar a confirmação da identidade do indivíduo/organização adquirente do certificado digital em órgão público pertencente ao Projeto Especial sem o consentimento e autorização da CERTISIGN, sob pena de não pagamento da remuneração correspondente ao atendimento.

No atendimento dos Projetos Especiais, **AR PARCEIRA**, não obstante as demais obrigações previstas no presente instrumento, poderá:

- I. Disponibilizar, mediante solicitação da **CERTISIGN**, pelo menos 1 (um) Agente de Registro para confirmação da identidade do indivíduo/organização adquirente do certificado digital no órgão público específico do Projeto Especial.



- II. Disponibilizar equipamentos para confirmação da identidade do indivíduo/organização adquirente do certificado digital no órgão públicos como, mas não limitados a: (a) notebook e acessórios necessários para acesso ao sistema GAR; (b) equipamento para digitalização dos documentos
- III. Apresentados no ato da confirmação da identidade do indivíduo/organização adquirente do certificado digital; (d) equipamentos para impressão dos documentos apresentados; (e) insumos de escritório para a execução das atividades; (f) modem 3G para acesso a internet;
- IV. Solicitar que o Agente de Registro efetue a emissão do certificado digital na presença do cliente, após a realização dos procedimentos de confirmação da identidade do indivíduo/organização adquirente do certificado digital;
- V. Garantir que os agentes de registro atuem em estrito cumprimento às instruções e boas práticas no atendimento aos clientes;
- VI. Em caso de falha de procedimento corrigir imediatamente o erro, comparecendo às dependências do órgão para sanar o problema e/ou iniciar o processo de confirmação da identidade do indivíduo/organização adquirente do certificado digital novamente e de acordo com as normas ICP Brasil, até que o certificado seja efetivamente emitido ao servidor público, caracterizando assim a entrega do quanto contratado com o respectivo Órgão;
- VII. Seguir os procedimentos especificados no Portal da Rede e no Anexo I.

2.3 Comunicação com o ITI

As **comunicações e requerimentos** ao ITI **devem** ser encaminhados **exclusivamente por intermédio da AC Certisign**, a qual a AR está operacionalmente vinculada. Essa determinação está estabelecida no item 2.2.1.2, do documento Critérios e Procedimentos para Credenciamento das Entidades Integrantes da ICP-Brasil (DOC-ICP-03), do Comitê Gestor da ICP-Brasil.

2.4 Comunicação com a Certisign

a) Envio de documentos eletrônicos





O envio dos documentos eletrônicos deve ser feito para um dos e-mails abaixo, de acordo com a sua respectiva rede:

- Rede CACB: redecacb_sicp@certisign.com.br
- Rede Credenciada: redecredenciada_sicp@certisign.com.br
- Rede CNC: redecnc_sicp@certisign.com.br
- PRODEMGE: redeprodemge_sicp@certisign.com.br
- OAB: redeoab_sicp@certisign.com.br
- Rede ICP: redaicpbrasil_sicp@certisign.com.br
- Rede SINCOR: redesincor_sicp@certisign.com.br
- Instituto FENACON: redefenaconcd_sicp@certisign.com.br
- EGBA: redeeqba_sicp@certisign.com.br
- Rede FENACOR: redefenacor_sicp@certisign.com.br
- Rede FACESP: redefacesp_sicp@certisign.com.br

Para alteração de ato constitutivo, representante legal, endereço da AR e dúvidas sobre CAR, deve ser enviado e-mail para manutencaoar@certisign.com.br.

Para assuntos relacionados à auditoria operacional, deve ser enviado e-mail para auditoriaoperacional@certisign.com.br.

Para assuntos relacionados à suspeita de fraude, deve ser enviado e-mail para sicpsuspeitadefraude_otrs@certisign.com.br.

Para assuntos relacionados ao Clube do revendedor, deve ser enviado e-mail para codigo_revendedor@certisign.com.br.

b) Dúvida(s) sobre este Manual

Caso tenha dúvida(s) ou comentário(s) sobre este manual, por favor, escreva para a área Operacional de Canais, por meio do e-mail operacional_canais@certisign.com.br ou contate diretamente sua AC.



3. REQUISITOS DE SEGURANÇA OPERACIONAL

3.1 Introdução

Os requisitos de segurança operacional são o conjunto de medidas e procedimentos de segurança, que têm como objetivo:

- a) reduzir os riscos de erros humanos, furto, roubo, apropriação indébita, fraude ou uso não apropriado dos ativos da AR;
- c) prevenir e neutralizar as ações de pessoas que possam comprometer a segurança da AR;
- d) orientar e capacitar todo o pessoal envolvido na realização de trabalhos diretamente relacionados à AR.

Importante: todos os documentos informados no “CAPÍTULO 3” deste Manual devem ser mantidos atualizados e arquivados na sala da AR para eventuais fiscalizações e auditorias operacionais.

3.2 Requisitos de segurança física

As ARs credenciadas anteriores à maio/2019 que possuam dossiês físicos em seu acervo, deverão digitalizar os mesmos e inseri-los no Certiscan. O descarte dos dossiês físicos só poderá ser executado após a autorização da AC Certisign.

Portanto os dossiês físicos deverão ser mantidos em armário ou gabinete com chave, de uso exclusivo da AR até a autorização de descarte, por parte da AC Certisign.

3.3 Segurança lógica

A AR deve configurar as máquinas da operação de acordo com o manual **Configuração de Máquina** e **MNL-Manual de adequação das Estações de Trabalho das ARs ao DOC ICP 03.01**, disponibilizado pela Certisign e se atentar aos comunicados sobre upgrade de sistema operacional, browsers e atualizações no CertiSCAN e no CertiBio.

A máquina da AR deverá dispor de:

- I. leitor de biometria digital;
- II. webcam ou celular para coleta de biometria facial.





De acordo com o DOC-ICP-03.01, item 3.2, A manutenção preventiva/corretiva das estações de trabalho da AR deve ser realizada apenas por agentes autorizados (pelo fabricante, por assistência técnica autorizada ou por pessoa designada pela AC), dentro do período de manutenção recomendada.

Os eventos de manutenção devem ser documentados, conforme Modelo de declaração de manutenção de equipamentos.

3.4 Segurança pessoal

3.4.1 Agentes de Registro

A AR deve possuir, no mínimo, dois Agentes de Registro para executar as atividades de validação e verificação (aprovação) das solicitações dos Certificados Digitais. No entanto, a AC Certisign recomenda que a AR possua pelo menos três Agentes de Registro treinados para eventuais substituições em caso de ausências e/ou férias.

De acordo com o DOC-ICP-03.01, item 2.1.2, não são admitidos estagiários nem funcionários terceirizados no exercício das atividades de Agente de Registro. Os Agentes de Registro devem ser funcionários ou servidores da própria organização credenciada como AR junto à ICP-Brasil.

Não é permitida a contratação de menores de 18 anos para exercer a função de Agente de Registro.

De acordo com o DOC-ICP-02, item 7.3.1.1, devem ser adotados critérios rígidos para o processo seletivo de candidatos, com o propósito de selecionar, para os quadros das entidades integrantes da ICP-Brasil, pessoas reconhecidamente idôneas e sem antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade das entidades.

3.4.1.1 Documentação do Agente de Registro

Somente funcionários com contrato de trabalho devidamente formalizado pela AR, que tenham realizado treinamento e obtido sua aprovação nos testes, podem atuar como Agente de Registro e possuir acesso ao sistema GAR para a execução das atividades.

Para verificar a idoneidade do candidato à função de Agente de Registro é obrigatório que a AR recolha e encaminhe para Serviços ICP via e-mail, os documentos listados a seguir, juntamente com o formulário de habilitação de Agentes de Registro, no ato da solicitação de acesso ao sistema GAR:





Exigência	Documento
Documento de identificação	Cópia colorida do RG ou CNH
Prova de contratação	Cópia da carteira de trabalho: Página dos dados e foto Páginas dos registros
Resultado da entrevista de admissão	Entrevista de admissão com assinatura do entrevistador
Termo de compromisso	Termo de compromisso do agente de registro, devidamente preenchido e assinado pelo agente de registro. MODELO_7_Termo de compromisso_Agente disponibilizado pela AC Certisign
Comprovante de antecedentes Criminais	Certidão da polícia civil ou pesquisa por meio de empresa especializada, sendo necessário renovar a cada 2 anos
Comprovante de situação de Crédito	Pesquisa no SPC e Serasa ou por meio de empresa especializada, sendo necessário renovar a cada 2 anos
Histórico de empregos anteriores	Currículo, Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) ou pesquisa por meio de empresa especializada
Comprovante de escolaridade	Histórico escolar ou diploma
Comprovante de residência	Contas de concessionárias de serviço público (água, luz, telefonia fixa ou móvel e TV a cabo), extratos bancários e de administradores de cartão de crédito ou contrato de aluguel no qual conste o nome do Agente de Registro. Caso não possua tais comprovantes em seu nome, deve-se preencher a declaração de domicílio
Diploma do curso de Agente de Registro, Grafoscopia e Biometria	Documento expedido por meio do sistema no qual é realizado o curso e-learning (EAD) fornecido pela Certisign
Cadastro do Agente de Registro – CAR	Formulário CAR disponível no Portal da Certisign. Deve ser preenchido antes da solicitação de habilitação do agente

a) Os documentos 2.2.1.a até 2.2.1.h (DOC-ICP.03.01, item 2.2.1), que compõe o dossiê Listados acima), devem ser examinados por uma das seguintes pessoas, que declarará, sob as penas da lei, a existência de tais documentos e que eles comprovam efetivamente que o agente de registro atende a todos os requisitos da ICP-Brasil pertinentes:

I. Auditor interno da AR, cadastrado junto à ICP-Brasil conforme DOC-ICP-08 [5];





- II. Auditor ou funcionário designado da Autoridade Certificadora à qual a AR se vincula;
- III. Representante Legal da própria AR, caso a AR não possua agente de registro como sócio.
- IV. A comprovação da existência dos documentos será pelo formulário de habilitação de Agentes de Registro, portanto o mesmo deverá ser assinado conforme as regras estabelecidas acima.
- V. O representante legal, poderá ser representado por procuração específica, caso o ato constitutivo da AR permita, e desde que este procurador (gestor) não seja Agente de Registro. Esta procuração deverá ser enviada para Serviços ICP.
- VI. Nos casos em que o representante ou gestor for concomitantemente o Agente de Registro o formulário deverá ser assinado pela AC Certisign, por tanto o mesmo deverá ser preenchido e enviado no format PDF juntamente com a documentação de habilitação do Agente de Registro para que seja providenciada a habilitação.

Acompanhamento periódico

De acordo com o DOC-ICP-03.01, item 2.4

a) a AR deve acompanhar o desempenho das funções de seus agentes de registro e avaliá-los anualmente com o propósito de detectar a necessidade de atualização técnica e de segurança, esse processo deve ser documentado. Sempre que houver atualização dos documentos abaixo, os mesmos devem ser encaminhados para AC Certisign.

- a) Renovar bianualmente, para todos os agente de registro, as verificações de antecedentes criminais;
- b) Renovar bianualmente, para todos os agente de registro, as situação creditícia;
- c) Realizar avaliação de desempenho;
- d) Atualizar o CAR (cadastro do agente sempre que houve uma atualização de dados)

Documentos relativos ao desligamento

De acordo com o DOC-ICP-03.01, item 2.5:





Caso o agente de registro tenha sido desligado de suas atividades na AR, seu dossiê deve conter:

- a) Declaração assinada pelo agente de registro de que não possui pendências, conforme previsto no item referente ao processo de liberação do DOC-ICP-02;
- b) Resultado da entrevista de desligamento, com a assinatura do entrevistador.
- c) Realizar o preenchimento do CAR antes de solicitar a suspensão dos acessos.

Por tanto no ato da solicitação da remoção dos acessos a AR deverá encaminhar os documentos acima para a Serviços ICP, devidamente preenchidos e assinados, juntamente com o Formulário de remoção ou suspensão de acessos agente de registro.

Exigência	Documento	Observação
Resultado da entrevista de desligamento	Entrevista de desligamento com a assinatura do entrevistador	Documento deve ser customizado pelo RH da Autoridade de Registro
Declaração assinada pelo agente de registro de que não possui pendências	Declaração de não pendência e sigilo de informação.	Documento deve ser customizado pelo RH da Autoridade de Registro
Cadastro do agente de Registro - CAR	Formulário CAR disponível no Portal da Certisign.	Deve ser antes do envio da solicitação. Caso o agente tenha deixado apenas de exercer a função de agente de registro, porém ainda permaneça como funcionário da empresa, é necessário realizar o preenchimento do CAR, do formulário de remoção de acesso e declaração de não pendência.

3.4.2 Suspensão de acessos

Caso o agente de registro tenha sido suspenso de suas atividades por sanções administrativas, férias ou afastamento médico. O gestor deverá realizar o preenchimento do CAR e em seguida solicitar a suspensão dos acessos para Serviços ICP via e-mail encaminhando o Formulário remoção ou suspensão e acessos Agente de Registro.





Quando o Agente de registro é suspenso ou desligado de suas atividades, a AR imediatamente providencia a revogação de suas permissões de acesso ao sistema de certificação da AC e permissões de acesso físico e lógico aos equipamentos e mecanismos inerentes à atividade de agente de registro. Esses processos devem ser documentados e esses documentos devem ser arquivados no dossiê do agente, os quais deverão ser mantidos em poder da AC.

3.4.3 Autenticação do Agente de Registro

No processo de emissão de Certificados, o sistema GAR exige a verificação biométrica do Agente de Registro nas seguintes etapas:

- (i) entrada no sistema;
- (ii) conclusão da etapa de validação;
- (iii) conclusão da etapa de verificação.

3.5 Classificação da informação

3.5.1 Informações confidenciais

De acordo com o DOC-ICP-05, item 9.4.8, nenhum documento, informação ou registro sob a guarda da AR ou da AC responsável pela DPC deverá ser fornecido a qualquer pessoa, exceto quando a pessoa que o requerer, por meio de instrumento devidamente constituído, estiver autorizado para fazê-lo e corretamente identificada.

a) Acesso

Somente os Agentes de Registro devem ter acesso à informações confidenciais, para reduzir ao máximo a possibilidade de vazamento de dados. Os demais funcionários que precisem, por algum motivo, de acesso à esse tipo de informação, necessitam de autorização e justificativa prévia.

b) Divulgação

As informações CONFIDENCIAIS não devem ser divulgadas sob nenhuma hipótese.





c) Armazenamento

De acordo com o DOC-ICP-03.01 – item 6.2, os documentos que compõem os dossiês dos titulares de certificados e dos agentes de registro da AR, devem ser enviados à AC vinculada, inclusive os antigos, e guardados, preferencialmente, em ambiente computacional protegido (Exemplo: Certiscan), com acesso somente aos agentes de registro vinculados ou responsável designado formalmente para trabalhar com os documentos.

Lembrando que o termo de revogação também faz parte do dossiê do titular quando aplicável, por tanto, também deve ser armazenado no Certiscan.

A AC pode substituir a guarda física dos documentos que compõe o dossiê do agente de registro e do titular do certificado, por digitalização dos mesmos, observando que:

- documentos cuja cópia deva constar no dossiê (ex.: documentos de identificação apresentados pelo titular, carteira de trabalho do Agente de Registro etc.) devem ser digitalizados e assinados digitalmente com o certificado ICP-Brasil;
- documentos cujo original deva constar do dossiê (ex.: termos de titularidade, declarações do Agente de Registro etc.) podem ser digitalizados para inclusão no dossiê respectivo, devendo permanecer arquivados no ponto de centralização da AC pelo prazo estipulado nas resoluções da ICP-Brasil;

De acordo com o DOC-ICP-05, item 5.5.2, os dossiês dos titulares devem ser retidos, no mínimo, por 7 (sete) anos, a contar da data de expiração ou revogação do certificado;

As demais informações, inclusive os arquivos de auditoria, deverão ser retidos por, no mínimo, 7 (sete) anos.

No caso de ARs credenciadas anterior a maio/2019, deverão manter os documentos físicos (documentos assinados pelo cliente, exemplo: Termo de titularidade, Termo de compromisso do agente, etc), em armário com chave até a comunicação do procedimento de destruição, por parte da AC.

No caso de dossiês de clientes que não constem no Certiscan, deverão ser inseridos no Certiscan via fluxo legado, conforme procedimento já encaminhado. Caso não tenha ciência do procedimento, favor solicitar à área Operacional de Canais ou diretamente à AC.





d) Transporte

De acordo com o DOC-ICP-03.01, item 6.2.4, a remessa ou transmissão do dossiê para o local de armazenamento deve ser feita por meio seguro (ex: remessa com aviso de recebimento para documentos em papel e transmissão via VPN para documentos digitalizados ou eletrônicos), no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, a partir da geração do dossiê.

e) Descarte de documentos

De acordo com o DOC-ICP-03.01, item 6.2.7, todos os documentos em papel que contenham informações classificadas como sensíveis devem ser destruídos, de forma a tornar irrecuperável a informação neles contida, antes de ir para o lixo. Incluem-se nessa categoria as cópias não utilizadas de documentos dos titulares de certificados, termos de titularidade descartados, diagramas de rede, etc.

Quando da exclusão de arquivos contendo cópias de documentos dos dossiês de titulares de certificados deve ser realizado o completo apagamento, inclusive com limpeza da lixeira, de forma a impedir sua recuperação e uso indevido.

O descarte de dossiê deve ser realizado de acordo com o procedimento disponibilizado pela AC Certisign.

3.6 Fiscalizações

A Certisign, preocupada em manter a qualidade de seus serviços e produtos, por meio de auditoria interna ou contratada, fomentará revisões de qualidade nas ARs que emitam Certificados Digitais sob sua responsabilidade.

A qualquer momento, a AR deve receber os Fiscais e/ou Auditores Internos da Certisign e disponibilizar toda a documentação e acessos pertinentes à operação de Certificação.

Caso sejam encontradas inconsistências na metodologia de trabalho e/ou na documentação da AR, a Certisign, após a realização da auditoria, enviará um Ofício, notificando sobre as inconsistências, prazos para a solução e possíveis sanções.



3.7 Riscos Operacionais

O departamento de Riscos Operacionais é responsável pelo acompanhamento dos resultados de auditorias operacionais, fiscalizações (Certisign e ITI), análise de denúncias e abertura de processos administrativos.

No final dos trabalhos de fiscalizações e auditorias operacionais, caso existam não conformidades, a Autoridade de Registro receberá o plano de ação detalhando os problemas identificados e respectivas ações preventivas e corretivas para a sua resolução.

O departamento de Riscos Operacionais analisa denúncias e/ou práticas indevidas de entidades vinculadas a Certisign, realizando abertura de processos administrativos para apurar os possíveis problemas identificados, caso comprovado irregularidade a entidade ficará sujeita a sanções e deve prestar esclarecimentos.

Os relatórios de Auditorias Operacionais e Fiscalizações terão os seguintes resultados:

Auditorias Operacionais
Adequado
Aceitável
Deficiente
Inadequado
Inaceitável

Fiscalização Certisign
Baixo
Médio
Alto
Alto com ação imediata

3.7.1 Responsabilidades da AC

Segundo o DOC-ICP-08 e definições desta entidade, cabe a Autoridade Certificadora as seguintes responsabilidades:

- Enviar ao ITI até o dia 15 de dezembro de cada ano o PLAAO com o cronograma de auditoria das entidades vinculadas.
- Estabelecer controles para acompanhamento dos resultados apresentados nas auditorias operacionais de suas Autoridades de Registro;
- Fiscalizar suas Autoridades de Registro com o objetivo de conferir a aderência aos requisitos normativos da ICP-Brasil;
- Criar plano de ação para correção das Autoridades de Registro que receberam não conformidades em auditoria operacional ou fiscalização;
- Avaliar recursos administrativos encaminhados pelas Autoridades de Registro em resposta às demandas registradas pelo departamento de riscos operacionais;



3.7.2 Responsabilidades da AR

- Realizar seus maiores esforços para obtenção de relatório de auditoria operacional para manutenção de credenciamento com parecer Adequado - ausência de não conformidades;
- Acompanhamento da aderência normativa de sua operação;
- Atender ao plano de ação estabelecido por sua Autoridade Certificadora em virtude de não conformidades identificadas em suas auditorias operacionais e fiscalizações;
- Corrigir os seus procedimentos de modo que não sejam identificadas reincidências de não conformidades.
- Providenciar treinamento de reciclagem para os seus Agentes de Registro a cada 2 anos.
- Realizar a consulta de antecedentes criminais e situação de crédito de seus Agentes de Registro.
- Encaminhar para a AC as certidões da AR atualizadas.

3.7.4 Sanções e Recursos Administrativos

a) Sanções passíveis as Autoridades de Registro

A Autoridade de Registro estará sujeita a sanções pela Autoridade Certificadora e ITI sempre que:

- Descumprir as suas responsabilidades junto à ICP-Brasil, estabelecido no conjunto de documentos regulatórios publicados pelo ITI;
- Descumprir as suas responsabilidades junto a sua Autoridade Certificadora, estabelecido neste documento, contrato comercial, treinamentos e procedimentos.
- Obter relatório de auditoria operacional com resultado deficiente por dois anos consecutivos;
- Obter relatório de auditoria operacional com resultado inadequado e/ou inaceitável;
- Obter relatório de fiscalização com resultado alto por dois anos consecutivos;
- Obter relatório de fiscalização com resultado alto com ação imediata.





As sanções previstas para as Autoridades de Registro de acordo com a gravidade dos fatos julgados pela sua Autoridade Certificadora são:

- Advertência;
- Restrição da realização de atividades relacionadas ao objeto da não conformidade até que sejam sanadas as irregularidades apontadas;
- Proibição de credenciamento de novos locais de Atendimento até que sejam sanadas as irregularidades apontadas;
- Suspensão da AR no sistema de Agendamento Online;
- Suspensão total da Autoridade de Registro nos sistemas que suportem a sua operação;
- Descredenciamento da Autoridade de Registro.

As infrações identificadas em Autoridades de Registro que não sejam corrigidas em sua causa raiz pelos respectivos responsáveis, gerando reincidências de problemas e classificação de relatório considerados insatisfatórios, ocasionarão em agravamento de sanções.

As Autoridades de Registro que apresentarem parecer final em relatório de auditoria **inadequado**, assim como, risco **alto com ação** imediata em fiscalizações, terão os seus acessos ao sistema GAR suspensos e invisibilidade no Agendamento Online até a regularização de todos os apontamentos de auditoria.

A Autoridade Certificadora Certisign solicitará o descredenciamento da Autoridade de Registro que obtiver classificação de relatório de auditoria operacional inaceitável.

b) Sanções passíveis aos Agentes de Registro

O Agente de Registro estará sujeito a processo administrativo de acordo com o DOC-ICP-05-item 5.3.6 sempre que identificada uma ação não autorizada que resultem em não conformidades, fraudes e demais impactos negativos para a Autoridade de Registro e Autoridade Certificadora a que esteja vinculado, devendo ser suspenso preventivamente até a conclusão das investigações e estando sujeito às demais penalidades na ocasião da conclusão da investigação:

- Advertência;
- Suspensão por prazo determinado;





- Suspensão até a regularização das pendências identificadas;
- Impedimento definitivo de exercer funções no âmbito da ICP-Brasil;

As infrações identificadas em Agentes de Registro que não sejam tratadas pelos respectivos responsáveis, gerando reincidências de problemas, ocasionar agravamento de sanções.

Os planos de ação gerados pela Autoridade Certificadora Certisign que não sejam devidamente cumpridos dentro dos prazos estabelecidos provocarão agravamento de sanções.

A Autoridade Certificadora ao finalizar as investigações deverá registrar a conclusão da avaliação.

3.7.5 Recursos Administrativos

As Autoridades de Registro podem encaminhar recursos administrativos à sua Autoridade Certificadora nas situações apresentadas a seguir:

- Dificuldades na execução de plano de ação para correção de não conformidades identificadas em Auditorias Operacionais e Fiscalizações;
- Discordância de penalidades aplicadas pela sua Autoridade Certificadora;

Todas as solicitações devem ser formalizadas à sua Autoridade Certificadora e vinculadas à notificação pela qual esta Autoridade de Registro tomou ciência dos fatos.

A Autoridade Certificadora, baseada em argumentos consistentes da AR e sob seu julgamento, poderá ampliar o prazo para conclusão do plano.

3.7.6 Fiscalizações realizadas pelo ITI

As visitas são realizadas sem prévio aviso, e não se pode em hipótese alguma recusar/impedir a realização da mesma.

No momento da visita dos auditores, o Responsável pela Autoridade de Registro deve acompanhar e atender todas as solicitações da equipe auditora, ou em sua ausência, por um Agente de Registro experiente, para que possa esclarecer todas as dúvidas do órgão fiscalizador ITI.





A Autoridade de Registro deve comunicar à AC Certisign sobre o evento ocorrido, bem como o teor do documento, caso lhe seja entregue algum ofício, e ainda os detalhes do andamento da visita para que se possa apoiar neste processo de fiscalização.

A Autoridade de Registro pode acessar o departamento de Riscos Operacionais através do e-mail gsi@certisign.com.br.

Telefones: (11) 4501-2486 / (11) 4501-2438 / (11) 4501-2536 / (11) 4501-2207

4. MANUTENÇÃO DO PROCESSO DE CREDENCIAMENTO

4.1 Alterações em atos constitutivos, estatuto, contrato social ou administradores

De acordo com o DOC-ICP-03, item 3.2, a entidade credenciada para desenvolver as atividades de AR deverá:

a) comunicar desde logo, à AC a que está operacionalmente vinculada:

- I. qualquer alteração em seus atos constitutivos, estatuto, contrato social ou administradores;
- II. violação, caso tenha conhecimento, das diretrizes e normas técnicas da ICP-Brasil por parte de seus funcionários.

No caso de alteração relacionadas ao item i., a AR deverá enviar os documentos alterados via e-mail para Serviços ICP através do e-mail de manutenção AR e se tratando de alteração de responsável legal é necessário enviar também o nome completo, CPF, e-mail e telefone do administrador.

Para os casos relacionados ao item ii., a AR deverá encaminhar e-mail para Riscos operacionais, com relato do ocorrido.

4.1.1 Alterações de endereço da AR

De acordo com o DOC-ICP-03.01 – item 1.7, em caso de alteração de endereço da AR, o fato deve ser previamente reportado à AC responsável, que enviará ao ITI formulário de credenciamento ADE-ICP-03.B [4] com dados atualizados.





Nos casos de alteração de endereço, a AR deverá encaminhar para Serviços ICP (e-mail de manutenção), o formulário ADE-ICP-03.B [4], devidamente preenchido.

A alteração efetiva do endereço deverá ser realizada somente após Serviços ICP comunicar ao ITI e demais órgãos aos quais a AR está vinculada.

4.1.2 Nova Vinculação (Credenciamento Simplificado)

De acordo com o DOC-ICP-03, item 2.2.3.3.3, caso a AR já esteja credenciada na ICP-Brasil e deseje se vincular a qualquer outra AC também credenciada, deverá encaminhar correspondência ao protocolo Geral da AC Raiz.

Está solicitação será realizada via AC Certisign. Caso tenha interesse em se vincular a outra AC da Certisign ou Parceira, o Gestor deverá contatar o responsável comercial da Certisign, que tomará as providências necessárias para a nova vinculação.

4.2 Auditoria operacional

A auditoria operacional tem como objetivo verificar se os processos, procedimentos e atividades das ARs estão em conformidade com as DPC, PC, PS das Autoridades Certificadoras às quais estão vinculadas e demais normas e procedimentos estabelecidos pela ICP-Brasil e devem ser realizadas anualmente, de acordo com o mês definido. A não realização pode decorrer na suspensão das atividades da AR.

As auditorias ocorrerão a partir do primeiro ano civil seguinte à data da publicação do DOU do credenciamento do PSCert.

De acordo DOC-ICP-08, item 5, a AC protocolará no junto ao ITI, até o dia 15 (quinze) de dezembro de cada ano o seu Plano Anual de auditoria. Portanto:

- A AC Certisign solicitará às ARs, a informação sobre o mês que pretendem realizar a auditoria;
- A AR será responsável por contratar a empresa que realizará os trabalhos;
- No curso da auditoria, a AR será a responsável pela resolução de todas as não conformidades apontadas no relatório;
- O relatório de auditoria deve ser finalizado e enviado à AC Certisign e demais órgãos aos quais a AR encontra-se vinculada, até 30 dias após o termino da auditoria;
- A AR deverá manter o registros das não conformidades corrigidas.





Mesma que a AR não tenha entrado em operação, no ano civil subsequente a sua publicação de credenciamento deverá realizar a auditoria operacional, bem como nos casos de descredenciamento.

É de suma importância que AR mantenha atualizados os documentos abaixo:

- Inventário de Ativos – mensalmente com todos os equipamentos de propriedade ou posse (nota fiscal, comodato, leasing, doação, contrato de locação de equipamentos ou documentação comprobatória equivalente) da AR. Após a atualização deve ser enviado para a AC Certisign.
- PCN e Análise de Risco – anualmente, antes da auditoria operacional. O documento é atualizado mediante ao recebimento do Inventário de ativos atualizado.
- Teste de PCN – anualmente, mediante a atualização do PCN e análise de risco.
- Lista de Agentes contratados e demitidos – a AR deve manter atualizada a lista de Agentes contendo: Nome completo, CPF, data de habilitação, perfil, data da mudança de perfil, novo perfil (quando aplicável), data da suspensão de acesso, motivo da suspensão de acesso, data da solicitação de remoção de acesso e motivo da remoção do agente de registro.
- Certidões da AR – sempre que houver alguma atualização, a AR deve enviar à AC Certisign o documento atualizado
- Consulta de crédito e criminal dos Agentes de registro – deve ser atualizada Bianualmente.

4.2.1 Auditoria

A **AR PARCEIRO** deverá cumprir as seguintes obrigações, sem prejuízo das obrigações dispostas no Anexo I:

- I. Entregar à **CERTISIGN** até o dia 15 (quinze) de outubro de cada ano o plano de auditoria de manutenção, citando o mês no qual será realizada no ano seguinte conforme indicada no Anexo I;
- II. Submeter-se à auditoria operacional a ser realizada por uma empresa de auditoria devidamente cadastrada no ITI e pré-selecionada pela **CERTISIGN**;
- III. Apresentar o relatório anual de auditoria operacional em até 30 (trinta) dias de seu término;





IV. Cumprir, no prazo estipulado pela **CERTISIGN**, as correções necessárias para as não conformidades apontadas pelos auditores, se houver, para corrigir os casos de não conformidade com a legislação ou com as políticas, normas, práticas e regras estabelecidas.

4.2.2 A **CERTISIGN**, a seu critério, poderá realizar a auditoria operacional mencionada no item 4.2, II.

4.2.3 Caso **CERTISIGN** não receba o plano de auditoria de manutenção até a data fixada acima, **CERTISIGN** definirá, a seu critério, a data na qual a auditoria de manutenção da **AR PARCEIRO** será realizada, informando o ITI e notificando **AR PARCEIRO**.

4.2.4 Caso **CERTISIGN** não receba o relatório anual de auditoria de manutenção da **AR PARCEIRO** e de seus prestadores de serviço, se houver, e/ou não sejam corrigidos dentro do prazo estabelecido pela **CERTISIGN** os casos de não conformidade apontados pelos auditores, **CERTISIGN**, a seu critério, poderá aplicar uma ou mais penalidades previstas na cláusula 23.

4.2.5 Se a não apresentação perdurar por mais de 30 (trinta) dias, **CERTISIGN** poderá ainda, a seu exclusivo critério:

- I. Contratar empresa de auditoria ou realizá-la através de seu próprio corpo técnico, encaminhando a cobrança para a **AR PARCEIRO**;
- II. Prorrogar a suspensão do acesso ao Sistema GAR – e inclusive ao agendamento previsto na cláusula 3.4.1 deste Contrato – pelo período necessário para realização da auditoria e envio e avaliação do relatório anual de auditoria de manutenção para o ITI; e
- III. Solicitar o descredenciamento de **AR PARCEIRO** ao ITI, na condição de AC de 1º nível da ICP-Brasil, notificando **AR PARCEIRO** da extinção das atividades como AR vinculada às **HIERARQUIAS**.

4.2.6 Durante a auditoria contratada pela **CERTISIGN**, nos moldes do item 4.2.5, “I”, **AR PARCEIRO** deverá disponibilizar no local de atendimento da AR e a presença mínima de 02 (dois) Agentes de Registro na data fixada de comum



acordo entre **CERTISIGN** e **AR PARCEIRO**, para a realização da auditoria.

4.2.7 AR PARCEIRO deve corrigir as eventuais irregularidades apontadas pela auditoria realizada de acordo com o item 4.2.6 acima, dentro do prazo estabelecido pela **CERTISIGN**, conforme notificação enviada à **AR PARCEIRO** nos moldes do ANEXO I.

4.3 Agentes de Registro

4.3.1 Contratação

a) Perfil do Cargo

O Agente de Registro deve possuir, no mínimo, o perfil a seguir:

- **Escolaridade mínima:** 2º grau completo.
- **Conhecimentos de Informática:** Windows, Word, Excel e Internet.
- **Características pessoais para exercer o cargo:**
 - I. fluência verbal;
 - II. iniciativa;
 - III. capacidade para trabalhar em grupo;
 - IV. capacidade de síntese;
 - V. capacidade de elaborar documentos.

b) Treinamento

De acordo com o DOC-ICP-03.01, item 2.3, todo agente de registro, na ocasião de sua admissão, deve receber treinamento documentado, com carga horária mínima de 16 (dezesseis) horas.

No treinamento sobre “Princípios e mecanismos de segurança” devem ser apresentados a Política de Segurança da AC, suas normas e procedimentos relativos ao trato de informações e/ou dados sigilosos, com o propósito de desenvolver e manter uma efetiva conscientização de segurança, assim como instruir o seu fiel cumprimento.





O treinamento em reconhecimento de assinaturas e validades dos documentos apresentados deve ser ministrado (ou preparado, quando se tratar de treinamento tipo e-learning) por empresa ou profissional especializado em grafotécnica.

O treinamento disponibilizado pela Certisign contempla todos os requisitos exigidos pelo DOC-ICP-03.01.

4.3.2 Acompanhamento periodico

A AR deve acompanhar o desempenho das funções de seus agentes de registro anualmente, bem como realizar as consultas de crédito e criminal e encaminhar para Serviços ICP os documentos atualizados.

4.3.3 Desligamento do Agente de Registro

No ato desligamento do Agente de Registro, o gestor da AR deve realizar o preenchimento do CAR e solicitar a remoção dos acessos do agente de registro no sistema GAR, mediante ao envio do formulário de remoção de acessos, termo de não pendencia e entrevista de desligamento.

4.3.4 Habilitação e Suspensão ou Remoção de acesso do Agente de Registro no sistema GAR

a) Habilitação

Antes de solicitar a 1ª habilitação do Agente de Registro no sistema GAR, o gestor da AR deverá preencher o CAR no *Portal da Rede e acompanhar a publicação no site do ITI através do link: <https://www.iti.gov.br/car>.

*Caso o gestor não possua acesso ao Portal da Rede, deverá contatar a equipe Operacional Canais.

Após identificar o nome do Agente de Registro na lista CAR, o gestor da AR deverá encaminhar a solicitação de habilitação do agente com o formulário de habilitação (preenchido e assinado digitalmente) juntamente com os documentos do agente de registro que consta no item 3.4.1.1 deste manual.

Caso o gestor de AR deseje habilitar o Agente de Registro em demais locais de atendimento, basta encaminhar o formulário de habilitação, devidamente preenchido e assinado digitalmente.

b) Alteração de Serial





Nos casos de emissão de um novo eCPF para o agente de registro, será necessário solicitar para Serviços ICP a alteração do serial do certificado, para que o agente continue executando suas atividades. Após a alteração do Serial será necessário solicitar um novo cadastro da máquina do agente de registro. Seguindo as mesmas recomendações e habilitação de máquinas deste manual.

c) Suspensão

Nos casos de suspensão do Agente de Registro no sistema GAR, por afastamentos médicos ou sanções administrativas, o gestor da AR deverá realizar o preenchimento do CAR no Portal da Rede e após o preenchimento encaminhar a solicitação para Serviços ICP com o formulário de Suspensão /remoção de acesso devidamente preenchido e assinado digitalmente.

d) Cancelamento de acesso

Nos casos de desligamento ou mudança de área, o gestor da AR deverá realizar o preenchimento do CAR no Portal da Rede e após o preenchimento encaminhar a solicitação para Serviços ICP com o formulário de Suspensão/Remoção de acesso, devidamente preenchido e assinado digitalmente, juntamente com os documentos do item 4.4.1.3 deste manual.

4.4 Descredenciamento da AR

De acordo com o DOC-ICP-03, item 4.2, o descredenciamento de uma AR implica na paralisação automática das operações.

4.4.1 Hipóteses para o descredenciamento da AR

- a) Quando ocorre o descredenciamento da AC à qual a AR está operacionalmente vinculada;
 - b) Quando ocorre a extinção do único endereço da AR, sem que haja a solicitação da abertura em um novo endereço;
 - c) Quando ocorre o descredenciamento do único Prestador de Serviço de Suporte (PSS) , que desempenhe atividades descritas na DPC e PCs da AC na qual a AR esteja operacionalmente vinculada, de modo a inviabilizar a continuidade de operação da AR, sem que haja a solicitação de credenciamento de novo PSS;
- A pedido da AC a qual a AR está operacionalmente vinculada, mediante requerimento em relação às atividades da AR;
 - A pedido da própria AR credenciada;





- Por determinação da AC-Raiz, em razão do descumprimento dos critérios e procedimentos exigidos para o seu funcionamento, após o decurso do prazo para regularização, sem que a entidade tenha sanado a irregularidade e mediante processo administrativo.

Em qualquer uma das hipóteses de descredenciamento, a AR deverá:

- Acionar seu contato comercial na AC Certisign;
- Realizar o inventário do estoque de mídias e kits biométricos que possui, conforme será orientada pelo Departamento Operacional de Canais;
- Realizar o preenchimento do CAR dos agentes de registros que estavam ativos na AR;
- Organizar os dossiês físicos (caso possua) para a retirada, que será realizada pela AC Certisign;
- Organizar os em caixa arquivo, numerá-las e disponibilizar uma lista com o conteúdo das caixas, incluindo dossiês dos a Agentes de Registro;
- Cumprir a data agendada pelo Departamento de Serviços ICP, para a retirada dos dossiês físicos, mídias e kits biométricos.

Importante: Após a AR acionar o contato Comercial conforme abaixo:

a) Enviar um e-mail à equipe de Comercial, informando que solicita o descredenciamento.

No e-mail deve constar a carta com solicitação de descredenciamento, com os seguintes dados:

- Nome da AR;
- Endereço da AR;
- CNPJ da AR;
- Nome do Responsável legal da AR junto à RFB;
- CPF do Responsável legal da AR junto à RFB;
- E-mail do responsável Legal da AR junto à RFB;





- Motivo do descredenciamento da AR;
- No corpo da carta deve constar a solicitação de descredenciamento para todas as hierarquias que a AR emite certificados digitais;
- A carta deve ser datada e assinada (de forma digital ou manuscrita) pelo responsável legal da AR;

Após isto todas as ações serão acompanhadas e conduzidas com apoio da equipe de Serviços Operacionais.

5. FRAUDE

5.1 Suspeita de fraude

Desde fevereiro de 2016, em cumprimento à Instrução Normativa nº 02, de 23 de junho de 2015, os procedimentos de suporte à identificação de suspeitos de fraude foram inseridos no sistema GAR. Os treinamentos e demais orientações estão disponíveis no Portal da Rede.

Em casos de indícios ou ocorrência de fraude durante o processo de validação e/ou verificação do Certificado Digital, a Autoridade Certificadora deve ser avisada imediatamente.

Sempre que houver dúvidas em relação à veracidade do documento apresentado pelo cliente, o Agente de Registro deve utilizar o sistema GAR para notificar a AC, que apurará as informações.

Para o sucesso dessa análise, é imprescindível o envio dos documentos de identificação apresentados pelo cliente, além de todas as informações necessárias para tal verificação.

5.2 Confirmação de fraude na AR

Identificada a emissão de Certificado Digital mediante a apresentação de documentos falsos, a AR se compromete a realizar o Boletim de Ocorrência (BO), por intermédio de seu representante legal, no Distrito Policial mais próximo ao endereço da AR em que o crime foi consumado.

O referido Boletim de Ocorrência pode ser realizado por meio de procuração, porém os poderes não poderão ser outorgados para o Agente de Registro responsável pela validação do Certificado Digital emitido.





Para viabilizar a elaboração do Boletim de Ocorrência, a AC Certisign encaminhará uma notificação contendo o dossiê com os documentos utilizados na validação do Certificado Digital e o laudo emitido pelo Departamento de Segurança, no qual constarão as irregularidades que ensejaram a fraude.

Uma cópia do Boletim de Ocorrência deverá ser enviada à AC Certisign, no prazo estipulado na notificação. O não cumprimento do prazo implicará no envio de uma nova notificação para o cumprimento imediato das obrigações, sob pena de infração contratual.

6. COLETA BIOMÉTRICA

6.1 Confirmação de fraude na AR

Desde maio de 2016, em atendimento à Resolução nº 114, de 30 de setembro de 2015, e à Instrução Normativa nº 08, de 10 de dezembro de 2015, os procedimentos para a coleta das impressões digitais e da face do requerente do Certificado Digital foram inseridos ao processo de validação presencial. Em outubro de 2017, para atender a Instrução Normativa nº 16, de 28 de novembro de 2016 e Resolução N°130, de 19 de setembro de 2017, foi implementado a identificação biométrica no GAR nas ações de autenticação, validação, verificação e revalidação de pedidos.

Os treinamentos e demais orientações estão disponíveis no Portal da Rede.

6.2 Comodato de Equipamentos para Identificação Biométrica

CERTISIGN realizará o empréstimo gratuito para AR PARCEIRO e suas Instalações Técnicas dos direitos de uso e gozo dos Equipamentos que fazem parte do Kit de Biometria, em estado novo ou usado, que possuem como finalidade a utilização na identificação biométrica dos titulares de certificados digitais ICP-Brasil no momento da confirmação da identidade do indivíduo/organização adquirente do certificado digital

No ato da entrega e teste dos Equipamentos, AR PARCEIRO receberá o Termo de Adesão à Utilização do Certbio, o qual detalhará o modelo e quantidade de equipamentos entregues.

Toda e qualquer alteração a ser realizada na quantidade e modelo dos Equipamentos entregues deverão constar no Inventário de Equipamentos enviado periodicamente pela CERTISIGN à AR PARCEIRO.





Fica vedada a utilização dos equipamentos para finalidades diversas da especificada neste Contrato, bem como modificá-los ou substituí-los sem autorização expressa da CERTISIGN.

O descumprimento do estabelecido neste item acima sujeitará AR PARCEIRO às perdas e danos cabíveis, bem como o dever de restituir à CERTISIGN os Equipamentos nas mesmas condições de recebimento, salvo o desgaste considerado normal de uso, ou então, indenizá-la integralmente pelo valor de mercado dos praticado na data do fato.

Caso AR PARCEIRO deixe de prestar os serviços de identificação biométrica ou em caso de rescisão deste Contrato, AR PARCEIRO se compromete a devolver à CERTISIGN, no local indicado por esta, os Equipamentos em conformidade com o último Inventário de Equipamentos emitido em até 15 (quinze) dias úteis, contados da efetiva rescisão, no estado em que foram entregues, salvo desgaste natural de uso.

Em caso de não devolução dos Equipamentos no prazo mencionado ou devolução em desacordo com o previsto neste item, CERTISIGN poderá cobrar o valor integral dos Equipamentos considerando o valor corrente aplicado no mercado.

AR PARCEIRO é expressamente responsável pelos hardwares fornecidos por CERTISIGN que estão em seu poder, sendo responsável pela guarda e utilização dos produtos da CERTISIGN e estando ciente de que, em caso de avaria do material, AR PARCEIRO estará obrigada à devolução do hardware avariado.

Em caso de não devolução do hardware avariado, AR PARCEIRO autoriza que CERTISIGN efetue o faturamento deste hardware.

CERTISIGN manterá em poder da AR PARCEIRO o estoque necessário para a operação; AR PARCEIRO deverá enviar uma solicitação para a CERTISIGN, com a antecedência necessária para evitar a falta de produtos em estoque, que encaminhará o estoque para reposição em até 05 (cinco) dias úteis da data do recebimento da solicitação conforme descrito no ANEXO I. Não havendo equipamento de biometria disponível, a AR PARCEIRO entrará em uma lista de espera a qual será atendida, quando houver estoque, de acordo com a data de chegada.

Após encaminhado o estoque para reposição pela CERTISIGN, o prazo para recebimento pela AR PARCEIRO irá variar de acordo com o transporte utilizado.





Caso a CERTISIGN verifique que os dados de cadastro da AR PARCEIRO estejam divergentes do cadastro na Receita Federal, o prazo de 5 (cinco) dias só começará a ser contabilizado após esta regularização.

AR PARCEIRO deverá manter inventário de estoque atualizado para apresentá-lo sempre que for requerido por CERTISIGN, sob pena de arcar com os custos de eventual auditoria a ser realizada pela CERTISIGN para averiguação do volume em estoque.

AR PARCEIRO reconhece que caso o inventário não seja enviado no prazo pactuado entre as Partes, CERTISIGN poderá suspender o envio do estoque solicitado.

AR PARCEIRO se compromete a devolver todo o estoque que estiver em seu poder em até 30 (trinta) dias contados do envio da notificação comunicando o interesse pela rescisão contratual ou descredenciamento.

Caso o prazo previsto acima não seja cumprido AR PARCEIRO autoriza CERTISIGN a realizar o faturamento do valor equivalente ao estoque em seu nome.

6.3 Kits Biométricos

AR PARCEIRO está ciente e se responsabiliza a realizar todas as entregas de certificados e hardwares em conformidade com as instruções e materiais que os acompanham (kits de entrega e manuais) segundo as orientações da CERTISIGN

É VEDADO A AR PARCEIRO RETIRAR, ALTERAR, OCULTAR, DANIFICAR OU, DE QUALQUER OUTRA FORMA, OBSTRUIR A MARCA DA CERTISIGN DOS KITS DE ENTREGA, BEM COMO DE QUALQUER OUTRO MATERIAL FORNECIDO PELA CERTISIGN. O DESCUMPRIMENTO DESSE ITEM DARÁ ENSEJO À APLICAÇÃO DAS PENALIDADES PREVISTAS NESTE CONTRATO.



7. DOCUMENTOS REGULATÓRIOS

As Declarações de Práticas de Certificação, Políticas de Certificado e Políticas de Segurança das Autoridades Certificadoras Certisign e vinculadas à AC Certisign estão disponíveis no site da Certisign em:

<http://icp-brasil.certisign.com.br/repositorio/index.htm>

8. PROCESSOS OPERACIONAIS DA AR

8.1 Habilitação de máquina

De acordo com o DOC-ICP-03.01 – item 4.2.1 – b), acesso permitido somente a partir de equipamentos autenticados no sistema (ex. usando cadastramento prévio de endereço IP, certificado digital e equipamento ou outra solução que permita ao sistema identificar de forma unívoca o equipamento).

Portanto, quando o agente de registro realizar o primeiro acesso ao sistema GAR, será necessário realizar a solicitação de cadastro da máquina através do sistema.

Após realizar o cadastro da máquina, o **gestor da AR deverá solicitar via e-mail** para Serviços ICP, a habilitação da mesma.

As máquinas habilitadas e utilizadas pelos agentes de registros devem ser incluídas no inventário de ativos da AR, por tato caso deixe de ser utilizada deve ser solicitado a exclusão do sistema GAR e removida do inventário de ativos.

8.2 Configuração para o Agendamento Online

Após a criação do local de atendimento, é necessário que o gestor da AR ou pessoa designada efetue a configuração da Agenda. Após a configuração, a AR deverá solicitar ao departamento de GSO, via e-mail, a visibilidade da agenda.

No e-mail deverá conter:

- Assunto: AR (nome da AR) – visibilidade – Posto (nome do posto).
- Corpo do e-mail:

AR (nome da AR)





Nome do posto

Visibilidade do agendamento

Observações (caso necessário)

Para solicitar a liberação de um perfil no Agendamento Online, o gestor da AR deverá encaminhar e-mail correspondente a sua rede, para Serviços ICP, com as informações abaixo.

- Assunto: AR (nome da AR) – habilitação de agente – Posto (nome do posto).
- Corpo do e-mail:

AR (nome da AR)

Nome do posto

Nome do agente de registro

Acesso agendamento on line – perfil Administrador do posto (exemplo).

Observações (caso necessário)

Perfis no sistema de agendamento online:

Agente de Registro – visualiza os pedidos agendados para o posto.

Administrador de AR – visualiza os pedidos agendados para todos os postos vinculados à sua AR e extrai relatórios do Sistema, desses locais.

Administrador do PA – visualiza os pedidos agendados para o posto e possui acesso às opções de configuração e alterações da agenda e demais funcionalidades do sistema.

8.3 Criação de Ponto de atendimento

Caso a AR tenha interesse em solicitar a criação de novos pontos de atendimento, deverá preencher, o Formulário para Criação de ponto de atendimento e encaminhar via e-mail para GSO, através de seu gestor.

Caso deseje encerrar as atividades em um ponto de atendimento, o gestor da AR deverá solicitar via e-mail para GSO a invisibilidade e desativação do posto.





8.4 Suporte aos Agentes

O Suporte aos Agentes é formado por uma equipe dedicada à oferecer apoio e suporte técnico ao Agente de Registro, para assuntos relacionados ao processo de validação, verificação e emissão dos Certificados Digitais e utilização dos hardwares comercializados pela Certisign.

O serviço realizado por essa equipe é limitado às ferramentas disponibilizadas pela Certisign e é exclusivamente dedicado ao Agente de Registro, mediante identificação, através dos dados abaixo:

- Nome completo
- Número de CPF
- Autoridade de Registro - AR

ATENÇÃO

- Não será prestado suporte diretamente ao cliente por meio dos canais do Suporte aos Agentes. Problemas detectados pelo cliente após deixar o local da validação devem ser tratados por ele junto ao SAC.
- As informações fornecidas pelo Agente de Registro devem ser verdadeiras e corretas para que a prestação do serviço seja executada com sucesso.
- Nos casos de suporte técnico, o Agente de Registro deve informar claramente em qual etapa da Validação / Verificação e/ou Emissão do Certificado Digital necessita de apoio.
- Agente de Registro deve manter sigilo das informações internas fornecidas pelo Suporte ao Agente. Ou seja: essas informações não devem ser repassadas aos clientes.
- Agente de Registro deve seguir o disposto nas normas da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), Declarações de Práticas de Certificação (DPC), Políticas de Certificado (PC), Políticas de Segurança (PS) e Política de Garantia Certisign.
- Se durante a prestação do suporte, for detectado o não cumprimento das normas da ICP-Brasil ou das DPC, PC e PS ou da Política de Garantia Certisign, o serviço não será prestado.





8.4.1 Canais de Atendimento do Suporte aos Agentes

O serviço de suporte pode ser solicitado por meio dos canais de atendimento descritos a seguir:

Suporte aos Agentes - Atendimento ao Agente de Registro para esclarecimentos de dúvidas durante a Validação, Verificação e suporte para problemas apresentados durante a emissão do certificado digital.

- **Telefone:** 4020-8326, (capitais e regiões metropolitanas) / 0800-024-1139 (demais localidades)

Suporte ao Agente Certibio - Atendimento ao Agente de Registro para auxílio na instalação, configuração, suporte técnico e esclarecimentos de dúvidas relacionadas às coletas biométricas.

Telefone: 4020-8326, (capitais e regiões metropolitanas) / 0800-024-1139 (demais localidades)

Atendimento Chat - Atendimento ao Agente de Registro para solicitações de voucher (de acordo com a Política de Garantia), esclarecimentos de dúvidas na Validação e Verificação, acompanhamento do status de solicitações e auxílio em processos de revogação do certificado.

Horário de Atendimento: das 9h às 18h, de segunda a sexta-feira – exceto feriados nacionais.

Análise de Documentação - Acesse o Portal da Rede:
<https://autenticador.certisign.com.br/aucweb/>.

Observação: o prazo para análise de documentos é de até 2 (dois) dias úteis. A análise será feita somente em documentos de pedidos que não foram validados.

Solicitação de Liberação de Pagamento - Acesse o Portal da Rede:
<https://autenticador.certisign.com.br/aucweb/>.

Só devem ser enviados comprovantes de pagamento de pedidos agendados para a mesma data da validação. Para agendamentos futuros, favor aguardar compensação bancária.





8.5 Estoque e Logística

8.5.1 Solicitação de Estoque

A solicitação de estoque deve ser preenchida no Portal da Rede não sendo aceito outro meio de envio,.

Caso esteja sem acesso ou com dificuldades na solicitação, contate a área Operacional de Canais.

Solicitações via e-mail *estoque@certisign.com.br*, somente serão utilizadas em formato de contingência ou casos pontuais, previamente autorizados.

Para solicitação via Portal da Rede:

- Mencione a quantidade dos materiais desejados e o saldo atual de todos os itens constantes no estoque do Ponto de Atendimento ?na data da solicitação;
- No caso da AR ser um Ponto de distribuição, é obrigatório informar o estoque consolidado de toda a rede (AR e seus Pontos de Atendimento);
- Após o preenchimento do formulário de solicitação de estoque, ao clicar no botão “Enviar Solicitação” será disparada uma mensagem para *estoque@certisign.com.br* e, em seguida, o solicitante receberá um e-mail com a confirmação do recebimento da solicitação;
- O prazo para a análise da solicitação e envio dos materiais é de até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de recebimento da solicitação;
- A CERTISIGN envia estoque “apenas” para a AR PARCEIRO e não para os seus Posto de Atendimento. É de responsabilidade da AR PARCEIRO fazer a redistribuição do estoque entre os postos da sua rede.
- Caso a Solicitação de Estoque de Estoque tenha algum erro de preenchimento ou não tenha informação do saldo do estoque da rede atualizado a mesmas será cancelada, havendo necessidade de envio de outra solicitação com os dados corrigidos.

A Certisign enviará a quantidade de mídias, **após análise interna (levando em consideração o saldo atual informado pela AR e a projeção de validações para os próximos 03 meses)**; podendo ser diferente da quantidade solicitada pela AR.





Caso seja identificado que os dados de cadastro da AR solicitante estejam divergentes do cadastro na Receita Federal, o prazo de 5 (cinco) dias só começará a ser contabilizado após a regularização.

Atenção: é responsabilidade da AR atentar-se ao seu saldo Estoque e de seus pontos de atendimento e efetuar a solicitação com antecedência, evitando a falta de materiais para atendimento aos clientes.

Modelo de solicitação de estoque

The screenshot shows the 'Solicitação de Estoque' (Inventory Request) form in the CERTISIGN system. The form is titled 'Solicitações' and includes a search bar for 'Consultar Solicitações'. The main section is 'Solicitação de Estoque' and contains a form for 'Dados da Entidade' (Entity Data). The form fields are as follows:

- AC: CERTISIGN
- Nome da AR: AC Certisign Corporativa
- Nome do Posto: Seleccione (dropdown)
- CNPJ: (text input)
- CEP: (text input)
- Endereço: (text input)
- Número: (text input)
- Complemento: (text input)
- Bairro: (text input)
- UF: Seleccione (dropdown)
- Cidade: (text input)

A note at the bottom of the form states: 'Obs.: o material é enviado para o endereço cadastrado no CNPJ'. To the right of the form, there is a section for 'Comunicados' (Notifications) with a list of recent updates:

- ✓ PROCUAÇÃO - VERSÃO:0004
Publicado em: 25/07/2019 14:49
- ✓ ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA | MUNICIPAL - VERSÃO: 0007
Publicado em: 25/07/2019 14:42
- ✓ COLETA DE FOTO CERTIBO | JULHO - 2019
Publicado em: 25/07/2019 12:26
- ✓ Boletim Suporte ao Agente | 23/07
Publicado em: 23/07/2019 10:57

The interface also includes a navigation menu at the top with items like 'Comunicados', 'Agenda', 'Base de Conhecimento', 'Solicitações', 'Marketing', 'Downloads', 'Administrativo', 'Financeiro', 'Relatórios', and 'Fale Conosco'. A search icon and a power icon are also visible in the top right corner.





Dados do Solicitante

Solicitante: RAMON RODRIGUES DOS SANTOS CPF: 379.328.768-85

Telefone: _____ Email: _____

Estoque Atual

- Em caso de ARs de distribuição, considere a soma dos produtos de todos os Postos de Atendimento ao informar as respectivas quantidades.

Solicitação de Estoque Inicial

Informe os tipos de produtos que você tem em estoque:

Token
 Smart Card
 Leitora

Solicitação de Novo Produto

* Seleção: Seleccione * Quantidade: _____

Informações Complementares

500 caracteres restantes

ENVIAR SOLICITAÇÃO

Portal da Rede - 3.4.2.1 | build | 7072019143046

8.5.2 Inventário de estoque

Quando solicitado pela área de Estoque da Certisign, o inventário de estoque (disponível na aba solicitações do Portal da Rede) deve ser preenchido pela AR, conforme instruções abaixo:

- preencher todos os dados para a correta identificação do Ponto e do Agente de Registro;
- deve ser considerado o saldo de estoque da AR e de todos seus postos e consolidado o saldo em um único formulário.





- preencher o formulário com todos os itens que possuir em estoque;
- atentar-se ao preenchimento. O inventário é passível de auditoria.

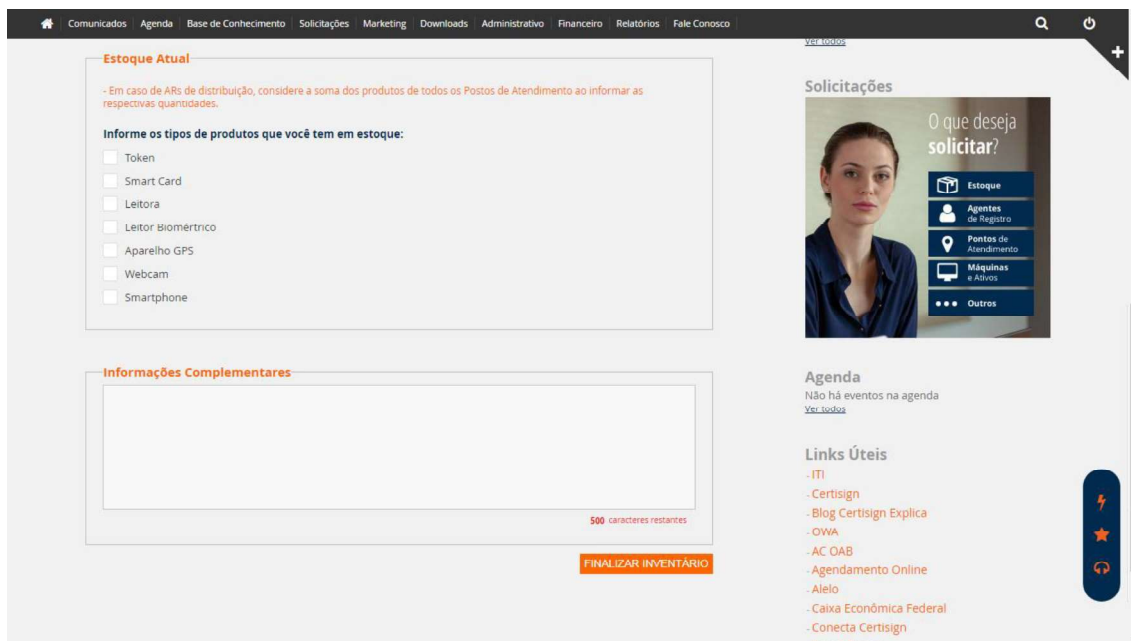
Atenção: não é necessário enviar esse formulário via malote ou Correios. O preenchimento é feito diretamente no Portal da Rede Certisign.

Caso não seja possível o envio do inventário via Portal da Rede, deve ser encaminhado ao e-mail : inventario@certisign.com.br, após prévia autorização.

Modelo de solicitação de inventário

The screenshot displays the Certisign portal interface. At the top, there is a navigation menu with items like 'Comunicados', 'Agenda', 'Base de Conhecimento', 'Solicitações', 'Marketing', 'Downloads', 'Administrativo', 'Financeiro', 'Relatórios', and 'Fale Conosco'. The user is logged in as 'RAMON RODRIGUES DOS SANTOS' with the profile 'Gestor da AR'. The main content area is titled 'Solicitações' and includes a search bar for 'Consultar Solicitações'. Below this is the 'Inventário de Estoque' section, which contains two main form areas: 'Dados da Entidade' and 'Dados do Solicitante'. The 'Dados da Entidade' section includes fields for 'AC: CERTISIGN', 'Nome da AR: AC Certisign Corporativa', and 'CNPJ:'. There is also a checkbox for 'Fazer o inventário para um posto específico?'. The 'Dados do Solicitante' section includes fields for 'Solicitante: RAMON RODRIGUES DOS SANTOS', 'CPF: 379.328.768-85', 'Telefone:', and 'Email:'. On the right side of the form, there is a 'Ver todos' link and a 'Comunicados' section with three items: 'PROCURAÇÃO - VERSÃO 0008', 'ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA | MUNICIPAL - VERSÃO: 0007', and 'COLETA DE FOTO CERTIBO | JULHO - 2019'. A sidebar on the right contains a search icon, a power icon, and a plus icon.





8.5.3 Mídias defeituosas

Após a emissão

Caso o cliente retorne à AR após a emissão do Certificado Digital, alegando que a mídia está com defeito, o Agente de Registro deverá orientá-lo a procurar o SAC da Certisign, que informará os procedimentos necessários para efetuar a troca.

Durante a validação

Se no momento da validação for identificado que a mídia está com defeito, o Agente de Registro deverá separá-la e devolvê-la à Certisign, no mês de Novembro (devido à baixa quantidade de devoluções por parte do cliente, deve haver o acúmulo antes do envio).

As mídias devem ser encaminhadas à Certisign, via Correios, junto com o Formulário de Devolução (Anexo III), essas mídias não serão substituídas, serão apenas baixadas do sistema, caso a AR necessite de mais mídias ela deverá fazer a solicitação de estoque tradicional.

O correto descarte das mídias é exigência do órgão regulamentador, o ITI, segundo os DOC-ICP-05 e DOC- ICP-02. Contamos com o seu empenho para o devido cumprimento das regras estabelecidas.

Em caso de dúvida, favor contatar a área Operacional de Canais.



8.6 Requisitos de hardware para o Teams em um computador Windows

Através de reportes das ARs sobre o travamento das videoconferências com a ferramenta Teams, realizamos uma investigação juntamente com a nossa equipe de Infraestrutura e identificamos que para uma boa performance e execução da plataforma Microsoft Teams durante os atendimentos por videoconferência, é necessário que a máquina Windows* utilizada pelo Agente de Registro, possua requisitos mínimos de hardware, conforme informações apresentadas no site oficial da ferramenta da Microsoft. Destacamos os principais:

Componente	Requisito
Computador e processador	Mínimo de 1,6 GHz (ou superior), 2 núcleos
Memória	4,0 GB de RAM
Disco rígido	3 GB de espaço em disco disponível
Display	Resolução de tela 1024 x 768
Hardware gráfico	Sistema Operacional Windows: a aceleração de hardware de elementos gráficos requer o DirectX 9 ou posterior, com o WDDM 2.0 ou superior para Windows 10 (ou WDDM 1.3 ou superior para Windows 10 Fall Creators Update)
Sistema operacional	Windows 10, Windows 10 no ARM, Windows 8.1, Windows Server 2019, Windows Server 2016
Versão do .NET	Exige .NET 4.5 CLR ou posterior
Vídeo	Câmera de vídeo USB 2.0
Dispositivos	Câmera de notebook, microfone e alto-falantes padrão

As informações completas estão disponíveis em: <https://docs.microsoft.com/pt-br/microsoftteams/hardware-requirements-for-the-teams-app>.

*Sistema operacional homologado pela Certisign, conforme o Manual de Configuração de Máquina das ARs, disponível no Portal da Rede.





8.7 Procedimento em caso de recebimento de citação/intimação

Caso a AR receba citação ou intimação, o documento deve ser digitalizado e encaminhado imediatamente para a área de Canais, através do e-mail gestao_canais@certisign.com.br, junto dos dados de contato do advogado de defesa da AR.

A citação/intimação será analisada pelo Departamento Jurídico da Certisign, e um dos advogados entrará em contato com o advogado responsável pela defesa da AR.

A AR deve ter um advogado e apresentar sua contestação (defesa) aos processos judiciais ou extrajudiciais alinhada com os argumentos de defesa da Certisign, exceto se a Certisign manifestar-se contrária à apresentação de defesa da AR.

Caso seja necessária alguma informação adicional, solicite por meio do e-mail: gestao_canais@certisign.com.br.

8.8 Armazenamento de Comprovante de Pagamento

A AR deve armazenar os comprovantes de pagamento de boletos por 60 dias, a partir da data de emissão do boleto.

8.9 Treinamento

Nos treinamentos operacionais (turmas "ao vivo" e/ou EAD (Ensino a Distância), definidos como OBRIGATÓRIOS pela Certisign, a participação das ARs é indispensável.

A não participação nesses eventos, acarretará em bloqueio da agenda de atendimento, até que o treinamento seja realizado. Outras punições poderão ser elegíveis e serão previamente comunicadas as ARs.

9. Departamento Canais Varejo

Área responsável em apoiar ações de rentabilização, crescimento de mercado e parcerias das Autoridades de Registro.

Principais atividades:



Novas parcerias comerciais

- A AR deve entrar em contato com o Consultor Comercial da região para realizar a solicitação.

Solicitação de contratos e aditivos

- Caso seja necessária alguma solicitação de aditivo contratual, a AR deve acionar o Consultor Comercial da região, que conduzirá o processo.

Suporte à comercialização dos produtos corporativos

- Entre em contato com o Consultor Comercial da região, que avaliará a necessidade do cliente para propor a melhor solução.

Comercialização do Certificado Digital em grandes quantidades (venda em lote)

- Entre em contato com o Consultor Comercial da região.

9.1 Clube do contador

O Clube do Contador é um projeto da **CERTISIGN** no qual a **AR PARCEIRO** fará parcerias exclusivamente com profissionais de contabilidade cadastrados no CRC para estimular as vendas de certificados digitais mediante remuneração a este profissional.

9.1.1 REGRAS GERAIS DO CLUBE DO CONTADOR

9.1.1.1 **AR PARCEIRO** não poderá utilizar o Clube do Contador em desacordo com as regras estabelecidas no Anexo I, sob pena de desconto dos valores pagos pela **CERTISIGN**, se houver, nos futuros pagamentos, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Cláusula 23 deste Contrato. **CERTISIGN** não se responsabilizará, em nenhuma hipótese, pelo pagamento e/ou ressarcimento destes casos irregulares.

9.1.1.2 **AR PARCEIRO** deverá formalizar a parceria com o profissional de contabilidade. **CERTISIGN** não terá participação direta nesta negociação.

9.1.1.3 O Clube do Contador não contempla a venda de certificados: e-CPF Simples, e-CNPJ A3 em token para ME e EPP com validade de 18 (dezoito) meses e OAB, bem como para certificados com desconto em relação ao preço de tabela.



9.7.1.4 As regras operacionais do Clube do Contador estarão previstas no Anexo I.

9.1.2 FORMA DE REMUNERAÇÃO DO CLUBE DO CONTADOR

9.1.2.1 No início de cada mês, **CERTISIGN** apurará a quantidade de certificados vendidos por cada profissional de contabilidade e que tenham sido verificados no período de 01 a 31 do mês anterior e enviará para a **AR PARCEIRO** a planilha com o descritivo de valores e percentual de repasse.

9.1.2.2 **AR PARCEIRO** se compromete, desde já, a manter/guardar todos os comprovantes/documentos referentes ao clube do contador e, sempre que solicitado, encaminhará os referidos comprovantes/documentos à **CERTISIGN**, pelo canal custos_canais@certisign.com.br.

9.1.2.3 O percentual a ser pago para fins de remuneração básica da **AR PARCEIRO**, pela realização dos serviços que antecedem a emissão dos certificados digitais seguirá o estabelecido na referida cláusula da Proposta e será calculado sobre o valor do certificado.

9.1.2.4 Cada uma das Partes arcará com os impostos devidos referentes ao Clube do Contador.

9.1.2.5 Os valores definidos no Contrato de Prestação de Serviços de Certificação Digital, serão pagos pela **CERTISIGN**, mediante o recebimento do recibo, ou conforme o caso a respectiva nota fiscal enviado pela **AR PARCEIRO** e dos respectivos documentos fiscais enviados pelos profissionais de contabilidade.

9.1.3 DURAÇÃO DO CLUBE DO CONTADOR

O Clube do Contador poderá ser suspenso ou encerrado pela **CERTISIGN** a qualquer tempo, mediante aviso prévio. A **AR PARCEIRO** reconhece inexistir: (i) qualquer obrigação da **CERTISIGN** de continuidade do produto; e (ii) qualquer direito seu de continuidade da realização dos serviços que antecedem a emissão dos certificados mesmo que a título de lucros cessantes ou prejuízos por investimentos realizados.

Regras Operacionais do Clube do Contador

Vide regulamento em <https://certisign.clubedocontador.com.br/publico/regulamento>





9.2 Clube do Revendedor

O Clube do Revendedor é um projeto da **CERTISIGN** no qual a **AR PARCEIRO** fará parcerias exclusivamente com profissionais liberais e outros influenciadores da compra de certificados digitais (“revendedores”) para venda de certificados aos seus clientes e associados mediante remuneração.

9.2.1 REGRAS GERAIS DO CLUBE DO REVENDEDOR

9.2.1.1 Os produtos disponíveis para comercialização, bem como os preços a serem praticados serão definidos por **CERTISIGN**, a seu exclusivo critério.

9.2.1.2 **AR PARCEIRO** deverá formalizar a parceria com os revendedores. **CERTISIGN** não terá participação direta na negociação da parceria e não se responsabilizará, em nenhuma hipótese, pelo pagamento de remuneração diretamente aos revendedores.

9.2.1.3 **AR PARCEIRO** não poderá utilizar o Clube do Revendedor em desacordo com as regras de parceria estabelecidas no Contrato de Prestação de Serviços de Certificação Digital, sob pena de desconto dos valores pagos pela **CERTISIGN**, se houver, nos futuros pagamentos, sem prejuízo das demais penalidades previstas na referida cláusula do Contrato de Prestação de Serviços de Certificação Digital. **CERTISIGN** não se responsabilizará, em nenhuma hipótese, pelo pagamento e/ou ressarcimento destes casos irregulares.

9.2.1.4 As regras operacionais do Clube do Revendedor estão previstas no Anexo I e seu descumprimento, sujeitará **AR PARCEIRO** às penalidades definidas no Contrato de Prestação de Serviços de Certificação Digital sem prejuízo do encerramento deste projeto, caso **CERTISIGN** assim decida.

9.2.2 FORMA DE REMUNERAÇÃO DO CLUBE DO REVENDEDOR

9.2.2.1 No início de cada mês, **CERTISIGN** apurará a quantidade de certificados vendidos por cada revendedor e que tenham sido verificados no período de 01 a 31 do mês anterior e enviará para a **AR PARCEIRO** a planilha com o descritivo de valores e percentual de repasse.

9.2.2.2 **AR PARCEIRO** se compromete, desde já, a manter/guardar todos os comprovantes/documentos referentes ao clube do revendedor e, sempre que solicitado, encaminhará os referidos comprovantes/documentos à **CERTISIGN**, pelo canal custos_canais@certisign.com.br.





9.2.2.3 O percentual a ser pago para fins de remuneração básica da AR PARCEIRO, pela realização dos serviços que antecedem a emissão dos certificados digitais seguirá o estabelecido no Contrato de Prestação de Serviços de Certificação Digital e será calculado sobre o valor do certificado.

9.2.2.4 Cada uma das Partes arcará com os impostos devidos referentes ao Clube do Revendedor.

9.2.2.5 Os valores definidos neste item 3.8.2 serão pagos pela CERTISIGN, após recebimento e aceite do recibo ou conforme o caso a respectiva nota fiscal enviado pela AR PARCEIRO e dos respectivos documentos fiscais enviados pelos revendedores.

9.2.3 DURAÇÃO DO CLUBE DO REVENDEDOR

O Clube do Revendedor poderá ser suspenso ou encerrado pela **CERTISIGN** a qualquer tempo, mediante aviso prévio. **AR PARCEIRO** reconhece inexistir: (i) qualquer obrigação de **CERTISIGN** de continuidade do produto; e (ii) qualquer direito seu de continuidade de distribuição dos certificados mesmo que a título de lucros cessantes ou prejuízos por investimentos realizados.

Criação de cod_rev

Para criação do cod_rev, deve ser encaminhado para o endereço de e-mail (codigo_revendedor@certisign.com.br), os seguintes dados:

- Nome do Parceiro/Razão Social
- CPF/CNPJ
- Telefone
- E-mail

*Obs.: enviar em arquivo Excel

No corpo do e-mail, deverá ser informado do que se trata a solicitação e o nome da AR.

9.3 Remuneração da AR

O Departamento de Custos Canais é responsável pela apuração da remuneração das ARs.





Conforme contrato, a Certisign disponibiliza aos parceiros, até o dia 15 de cada mês (ou conforme contrato), o relatório com as validações realizadas e renovações emitidas, ocorridas no mês anterior, no Portal da Rede.

É importante que o responsável da AR confira o relatório e, caso haja alguma divergência, informe por meio do e-mail custos_canais@certisign.com.br, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a partir do dia subsequente. O Departamento de Custos analisará e responderá com as alterações pertinentes em até 2 dias úteis.

Após a conferência das informações, a AR deve enviar o documento fiscal, NF-e ou recibo. Depois da conferência desses documentos, o depósito será realizado no prazo de até 7 dias (corridos) ou conforme contrato.

9.3.1 ENVIO DO DOCUMENTO FISCAL

As notas fiscais eletrônicas e recibos assinados digitalmente devem ser encaminhados via Portal da Rede.

Em casos de recibos originais, encaminhar para o endereço abaixo:

CERTISIGN CERTIFICADORA DIGITAL S.A.

RUA BELA CINTRA, 904 – 13º ANDAR.

BAIRRO: CONSOLAÇÃO SÃO PAULO - SP

CEP: 01415-000

9.3.2 DADOS PARA EMISSÃO DA NF

As notas fiscais deverão ser emitidas pelo estabelecimento prestador, entendido como sendo aquele em que o serviço é efetivamente prestado, independente do seu tamanho, grau de autonomia e denominação como filial ou matriz.

Certisign Certificadora Digital S.A. / MATRIZ - SP

CNPJ: 01.554.285/0001-75

INSCRIÇÃO MUNICIPAL: 3.641.489-1

INSCRIÇÃO ESTADUAL: 149.714.249.119

Descrição da Nota: Serviços de Intermediação de emissões de Certificados Digitais referentes ao mês de xx/20xx (mês de competência).





Informar no corpo da NF: Banco, Agência e Conta Corrente, para os casos de depósito. O recibo deve ser emitido com numeração sequencial (Modelo – anexo II) e conter as informações sobre os valores da remuneração, mês de referência e os dados da AR.

É necessário informar também os dados bancários da AR para a realização do depósito dos valores.

Código de Serviço Nota Fiscal: orientamos que seja utilizado os códigos 17.01, 17.02 ou 10.10.

Retenções: a Certisign analisará as retenções informadas podendo acatar ou não a informação da nota fiscal, recibo ou documento equivalente, de acordo com a legislação tributária (Federal e Municipal).

Quem não estiver cadastrado no CPOM, sofrerá retenção de ISS.

Caso haja interesse, o cadastro pode ser solicitado no site da Prefeitura da Cidade de São Paulo, na seção Cadastro de Prestadores de Serviços de Outros Municípios (CPOM).

O site é <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/financas/servicos/cpom/>.

Embasamento legal da Retenção do ISS: art. 157 do Decreto 51.357 de 24/03/2010.

9.4 Contatos da equipe Comercial de Canais

Coordenação Comercial (coordenação da equipe e gestor de todas as ACs parceiras)

Lafaiete Lima

Telefone: (11) 4501-1862 / (11) 97654.7704

e-mail: ldlima@certisign.com.br

Consultor Comercial das ARs dos Estados RJ e ES e também da ACs (todas) e Redes FACESP e FACISC

Mauro Bohrer

Telefone: 51 99930-3192

e-mail: mauro.bohrer@certisign.com.br

Consultor Comercial das ARs da Região Nordeste:





Jose Renato Moura

Telefone: (81) 98257-7724

e-mail: jose.moura@certisign.com.br

Consultor Comercial das ARs da Região Norte e Estados do MT, GO, DF

Patricia Moura

Telefone: (11) 95308-8697

e-mail: pmoura@certisign.com.br

Consultor Comercial das ARs da Região Sul e Estado do MS

Jaqueline Poffo Pandini

Telefone: (51) 99987-0666

e-mail: jaqueline.pandini@certisign.com.br

Consultor Comercial das ARs dos Estados de MG e SP (Interior e Litoral):

Aline Ferreira

Telefone: 11 97341-7890

e-mail: aline.ferreira@certisign.com.br

Consultor Comercial das ARs de SP (Capital e Grande São Paulo):

Lilian Oliveira

Telefone: 11 97127-0398

e-mail: lilian.oliveira@certisign.com.br

9.5 Material de Marketing e participação em eventos

DOC ICP 03.01





- É vedada, por parte das ACs e ARs credenciadas junto à AC-Raiz, a divulgação, anúncio ou qualquer outra forma de publicidade, de atividades, serviços ou produtos relacionados com o comércio de Certificado Digital da ICP-Brasil que não estejam normatizados e autorizados pela ICP-Brasil.
- É vedada qualquer outra forma de emissão de Certificado, fora das hipóteses previstas na legislação e nas normas que regem a ICP-Brasil.
- É vedado delegar ou transferir a terceiros, não credenciados, atividades privativas das entidades credenciadas ou autorizadas pelo ITI, a qualquer título.
- A AR deve encaminhar ao Consultor Comercial da região a solicitação de material ou evento com informações necessárias para as devidas aprovações.

9.5.1 MARKETING

AR PARCEIRO somente poderá promover campanhas promocionais e/ou publicitárias utilizando a marca **CERTISIGN** única e exclusivamente para identificar e promover sua atividade como Autoridade de Registro vinculada à **AC CERTISIGN**.

Os custos referentes à criação, produção, veiculação, edição ou finalização das peças de marketing para a **AR PARCEIRO**, correrão por conta da **AR PARCEIRO**

9.6. Gestão de Serviços Operacionais

A Gestão de Serviços Operacionais é a área responsável pelo apoio operacional às Autoridades de Registro (AR) e intermédio com áreas da Certisign, as quais a AR não possui contato direto.

Principais atribuições:

- auxílio em casos tratados inicialmente com o SAC e Suporte ao Agente (com número de protocolo);
- suporte ao parceiro para tratamento das necessidades operacionais relacionados à rotina de atendimento à Certificação Digital;
- intermédio das solicitações às demais áreas internas;
- comunicação de alterações de fluxos de processos e ocorrências operacionais e sistêmicas;
- gerenciamento das solicitações de melhorias, sugestões e reclamações sobre





ferramentas e fluxos;

9.6.1 Contatos da equipe Gestão de Serviços Operacionais

E-mail: gso@certisign.com.br

Telefones: 11 4501-2102 / 11 9 4186-0968

10. CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA DA CERTISIGN

- É responsabilidade da Autoridade de Registro, seus representantes, prepostos, colaboradores e subcontratados que prestem serviços para a AR ou atuem em seu nome, cumprir as diretrizes aplicáveis previstas no Código de Ética e Conduta da Certisign disponível no site da Certisign.
- A Certisign poderá, a qualquer tempo, por si ou com o apoio de terceiros, averiguar o correto e integral cumprimento do Código de Ética e Conduta da Certisign por meio de levantamentos, avaliações, inspeções e/ou auditorias, incluindo visitas às instalações da AR.
- Caso seja identificado pela AR qualquer violação ao Código de Ética e Conduta da Certisign, a mesma se compromete à reportar o fato ao Canal de Ética da Certisign, disponível em <https://canal.deetica.com.br/certisign/> ou através do 0800-882-0607.

11. LGPD

11.1 Proteção e privacidade de dados: confira os procedimentos internos

A Certisign reconhece a importância de estar de acordo com as novas normas e procedimentos, estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados, uma vez que muitas das nossas atividades estão relacionadas ao tratamento de dados pessoais, assim como suas Autoridades de Registro.

Desta forma é dever de todos os colaboradores e parceiros seguir os novos procedimentos, como descrito no Termo de Aceite às Regras de Proteção de Dados, que abordam principalmente, os temas abaixo:





11.1.1 Tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis

Entre as diversas atividades da AR, uma delas é o tratamento de dados pessoais e de dados pessoais sensíveis, ou seja, o **processamento, armazenamento** ou de alguma forma o acesso a dados pessoais, seja na **coleta, produção, recepção, classificação, utilização, reprodução, transmissão, distribuição, arquivamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração**.

11.1.2 Cumprimento de leis vigentes

A AR deve conhecer e cumprir todas as leis vigentes envolvendo proteção de dados pessoais, em especial a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e o Regulamento 679/2016 da União Europeia (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), conhecido pela sigla GDPR, e ainda compromete-se, a limitar a utilização dos dados pessoais e dados pessoais sensíveis apenas aos colaboradores, que tenham acesso para execução dos serviços e comprometendo-se a não utilizá-los, em proveito próprio ou alheio, para fins comerciais ou quaisquer outros que não estejam de acordo com as regras estabelecidas na legislação e em contrato.

11.1.3 Controladora e Operadora de Dados

Como o próprio sentido dado pela legislação, a CERTISIGN será considerada “Controladora de Dados”, e a AR “Operadora de Dados”, assim todos os dados pessoais tratados por parte da AR, serão realizados em conformidade com as determinações e instruções da CERTISIGN.

Além disso, a AR deverá assegurar-se que qualquer pessoa, física ou jurídica, sob sua autorização, e que possua acesso aos dados pessoais, esteja vinculada por obrigações contratuais e equivalentes às previstas no Termo de Aceite às Regras de Proteção de Dados.

11.1.4 Sigilo e confidencialidade

As obrigações de sigilo e processamento dos dados pessoais impostos à AR se estendem aos seus colaboradores e terceiros, para garantir que o acesso aos dados





personais seja concedido apenas às pessoas qualificadas para executar as atividades descritas no Termo de Aceite às Regras de Proteção de Dados, e que estejam sob obrigação de confidencialidade com relação aos dados pessoais tratados.

A AR, ainda, compromete-se a limitar o acesso aos Dados Pessoais ao menor número possível de colaboradores e terceiros. Apenas o número suficiente e necessário para a prestação dos serviços, enquanto os demais não deverão ter acesso direto ao tratamento de dados pessoais.

11.1.5 Caso de incidentes

Os colaboradores da AR devem ser orientados sobre a necessidade e obrigação de informar a CERTISIGN sobre qualquer violação e/ou incidente de segurança, que possa acontecer em eventuais situações relacionadas ao tratamento inadequado ou ilícito de dados.

A comunicação deverá ser feita no prazo máximo de 24 horas, a partir do conhecimento do ocorrido.

11.1.6 Fornecimento de informações

O fornecimento de informações e dados pessoais de responsabilidade da CERTISIGN destinados à AR é realizado sem fins comerciais. A AR está expressamente proibida de compartilhar dados e informações com os colaboradores, ao menos que seja, aqueles destinados a executar as atividades relacionada ao tratamento de dados.

11.1.7 Utilização de dados

A AR é a única responsável pela inviolabilidade e/ou má utilização das informações e dados recebidos da CERTISIGN para execução de suas atividades e/ou por qualquer invasão seja, física ou tecnológica, realizada por terceiros.

Entende-se por má-utilização, a utilização em desacordo com finalidades permitidas pela Certisign, definida nos termos previstos no Termo de Aceite às Regras de Proteção de Dados.





Desta forma, a AR deve permitir à CERTISIGN, quando a mesma julgar necessário, o integral e irrestrito acesso ao seu estabelecimento, sistemas eletrônicos, informações, dados e documentos sob sua posse.

E ainda deve permitir, a realização de auditoria nas suas dependências, pela CERTISIGN, por meio dos seus colaboradores e/ou terceiros indicados, sem que haja necessidade de agendamento prévio ou negação do acesso da CERTISIGN aos relatórios elaborados por empresa de auditoria especializada.

11.1.8 Sistemas

Caso a AR opte por utilizar sistemas próprios para armazenamento dos dados fornecidos pela CERTISIGN, deverá:

- Adotar procedimentos e controles, no mínimo que abrangem: a autenticação, detecção de intrusão e a prevenção de vazamento de informações e dados;
- Realizar testes e varreduras para detecção de vulnerabilidade, mantendo os seus sistemas eletrônicos livres de programas maliciosos;
- Efetuar o controle de acessos aos seus sistemas eletrônicos, garantindo, de forma efetiva, o cumprimento das obrigações da legislação reguladora.

A execução e a manutenção de medidas tecnológicas e físicas adotadas pela AR deverão ser apropriadas e suficientes para proteger os dados pessoais contra: alteração, divulgação e/ou acesso não autorizado, quando o processo envolver a transmissão de dados, através de uma rede de tecnologia/informática/internet e contra todas as outras formas de processamento de dados ilícitas.

11.1.9 Armazenamento de dados

A AR é a única responsável pelo armazenamento de dados, que devem ser feitos de forma correta e segura no seu sistema eletrônico. Ela ainda é responsável pelos eventuais danos diretos e indiretos causados à CERTISIGN ou terceiros, especialmente, aos titulares de dados pessoais vazados, alterados, indevidamente comunicados e/ou que tenham sofrido tratamento inadequado ou ilícito.





11.1.10 Indenização e providências imediatas

A AR pode indenizar a CERTISIGN por eventuais danos, que venha a sofrer referente ao uso indevido dos dados pessoais por parte dela. A AR ainda, deverá tomar de forma imediata, todas as providências que se façam necessárias com o objetivo de auxiliar e assistir a CERTISIGN na hipótese de qualquer requisição da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (“ANPD”), demais Órgãos ou solicitações de titulares de dados pessoas, envolvendo ou não, violação e/ou incidente de segurança.

11.1.11 Reclamações

A AR deverá comunicar à CERTISIGN toda e qualquer reclamação e/ou solicitação de titulares de dados pessoais relacionados à execução do Termo de Aceite às Regras de Proteção de Dados, em até 24 horas, a partir do recebimento da mesma.

Importante: cabe apenas a CERTISIGN, o tratamento e/ou instruções para tratamento destes incidentes.

11.1.12 Rescisão ou término de contrato

Em caso de rescisão ou término de contrato, a AR é obrigada a devolver, todas as informações e documentos que teve acesso, precedentes da Certisign. Após a devolução, ainda deverá excluir em até dez dias úteis, após a rescisão contratual, as informações e documentos.

Além disso, não é permitida a realização de cópias dos referidos arquivos pertencentes à Certisign.

11.1.13 Transferência internacional

A AR declara e concorda, que não realizará a transferência internacional de dados pessoais, seguindo as regras do Termo de Aceite às Regras de Proteção de Dados. E só poderá realizar este tipo de transferência, mediante aprovação prévia e por escrito da CERTISIGN.



11.1.14 Ação de marketing

É responsabilidade da AR solicitar o consentimento dos titulares de dados pessoais, para a realização de qualquer ação de marketing referente aos produtos e serviços da CERTISIGN, em conformidade com o Termo de Aceite às Regras de Proteção de Dados e as diretrizes constantes no presente manual.

11.1.15 Agentes de Registro

Os Agentes de Registro e outros funcionários da AR que vierem a ser cadastrados nos sistemas da CERTISIGN deverão ser formalmente informados pela AR sobre a transferência dos seus dados pessoais à CERTISIGN e terceiros, única e exclusivamente para o cumprimento das finalidades legais e normativas.

Exceções

A AR não divulgará os dados pessoais para terceiros, com exceção nas seguintes situações:

- Mediante autorização prévia, e por escrito, da CERTISIGN;
- Seguindo as Normas de Proteção de Dados, caso a AR empenhe esforços razoáveis para compartilhar apenas a quantidade mínima de dados pessoais para o cumprimento da obrigação legal, e sendo a CERTISIGN notificada o quanto antes e sempre que isso acontecer. Para os fins desta Cláusula, Dados Pessoais serão tratados como informações confidenciais.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este documento é produzido pelo Departamento de Serviços ICP-Brasil da Certisign. Para dúvidas e informações, entre em contato, conforme telefones e e-mails disponibilizados no item 2.4. Comunicação com a Certisign.

Este documento será atualizado periodicamente, conforme a necessidade e sem comunicação prévia. No entanto, sempre que possível, a Certisign comunicará à AR sobre as últimas alterações, de acordo com as Cláusulas Contratuais.





É importante ressaltar que é responsabilidade da AR manter-se atualizada sobre as últimas versões dos processos listados neste documento, acessando o Portal da Rede Certisign.

Todos os DOC ICP citados neste Manual estão disponíveis no site <http://www.iti.gov.br/legislacao/documentos-principais>.





13. ANEXOS

ANEXO I - Modelo de Recibo

LOGO DA EMPRESA (PRESTADOR) RAZÃO SOCIAL e CNPJ (PRESTADOR)

Nº do Recibo

Recibo













Recebi da empresa Certisign Certificadora Digital S.A., com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, situada na Rua Bela Cintra, 904 – 11º andar – Consolação, inscrita no CNPJ: 01.554.285/0001-75, a quantia de R\$, (valor por extenso), referente ao repasse dos valores dos Certificados Digitais emitidos no mês , creditado em nossa conta corrente , agência , pelo que firmamos o presente recibo. Remuneração referente às validações do mês de .

<cidade>, <dia> de <mês> de <ano>.

Assinatura do Responsável



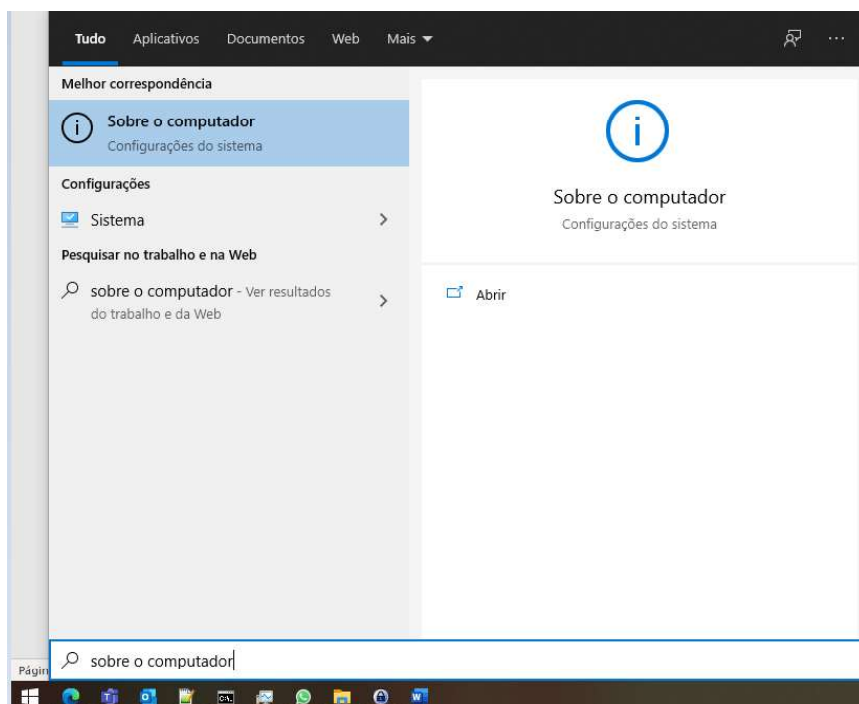
ANEXO II - Formulário de Devolução de Mídia

MÍDIAS COM DEFEITO		MÊS:	ANO:
Rede:			
AR:		CNPJ:	
Posto:			
Endereço Posto:			
Nome Contato:		E-mail:	
CPF:		Telefone:	
TIPO DE HARDWARE	MODELO	QUANTIDADE	
SMART CARD	Generico modelo novo	<input type="text"/>	
SMART CARD	E-CPF - V2	<input type="text"/>	
SMART CARD	E-CNPJ - V2	<input type="text"/>	
SMART CARD	E-NFE - V2	<input type="text"/>	
SMART CARD	E-CPF - V1	<input type="text"/>	
SMART CARD	E-CNPJ - V1	<input type="text"/>	
SMART CARD	E-NFE - V1	<input type="text"/>	
TOKEN	SAFENET ALADDIN	<input type="text"/>	
TOKEN	SAFENET 510X	<input type="text"/>	
TOKEN	GD BURTI	<input type="text"/>	
TOKEN	GEMALTO	<input type="text"/>	
LEITORA	USB GEMPCTWIN	<input type="text"/>	
LEITORA	SCR 3310	<input type="text"/>	
LEITORA	OMINIKEY	<input type="text"/>	
LEITORA	GEMPCMICIA	<input type="text"/>	
LEITORA	GEMPCMICIA EXPRESS	<input type="text"/>	
MÍDIAS COM DEFEITO (TODOS OS TIPOS)		<input type="text"/>	
OBS:	<input type="text"/>		

ANEXO III - Requisitos de hardware para o Teams em um computador Windows

1° - Localizar descrições de Processador, Memória e HD/SSD

Clique no iniciar e digite “Sobre o computador”



Clique no “Sobre o computador”



The screenshot shows the Windows Settings application. On the left is a navigation pane with categories like 'Sistema', 'Vídeo', 'Som', 'Notificações e ações', 'Energia e suspensão', 'Bateria', 'Armazenamento', 'Tablet', 'Multitarefas', 'Projetando neste computador', 'Experiências compartilhadas', 'Área de Transferência', 'Área de Trabalho Remota', and 'Sobre'. The 'Sobre' (About) page is selected, displaying system information. At the top, it states 'O computador está monitorado e protegido.' Below this, there are sections for 'Especificações do dispositivo' and 'Especificações do Windows'. The device specifications include processor, RAM, and system type. The Windows specifications include edition, version, and installation date.

Especificações do dispositivo	
Nome do dispositivo	
Processador	Intel(R) Core(TM) i5-10210U CPU @ 1.60GHz 2.10 GHz
RAM instalada	8,00 GB (utilizável: 7,78 GB)
ID do dispositivo	
ID do Produto	
Tipo de sistema	Sistema operacional de 64 bits, processador baseado em x64
Caneta e toque	Nenhuma entrada à caneta ou por toque disponível para este vídeo

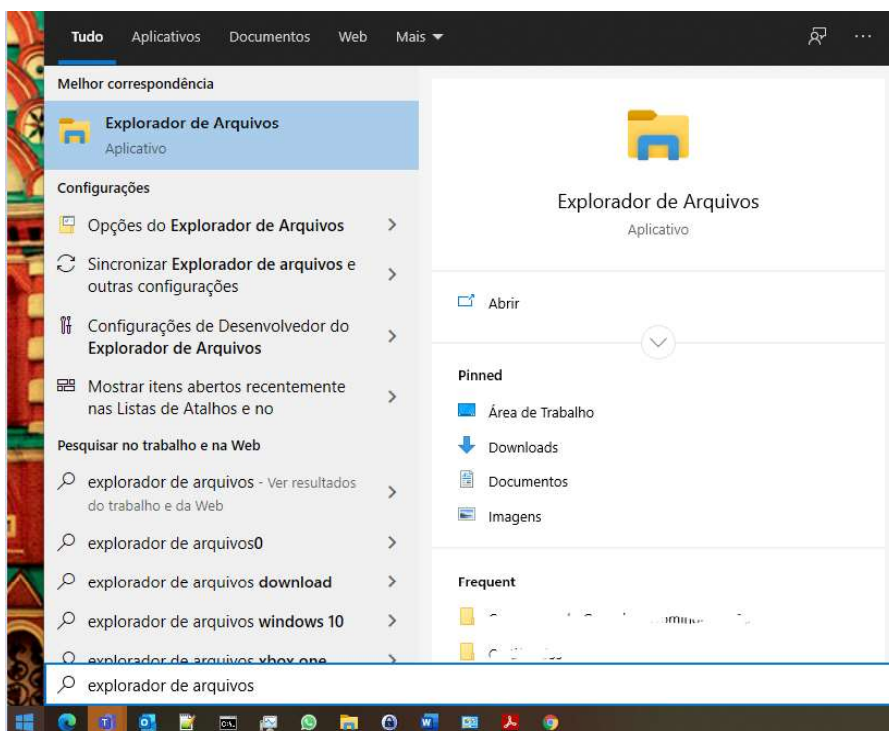
Especificações do Windows	
Edição	Windows 10 Enterprise
Versão	20H2
Instalado em	05/01/2021
Compilação do SO	19042.804
Experiência	Windows Feature Experience Pack 120.2212.551.0

Aqui encontrará o modelo do processador e quantidade de memória.

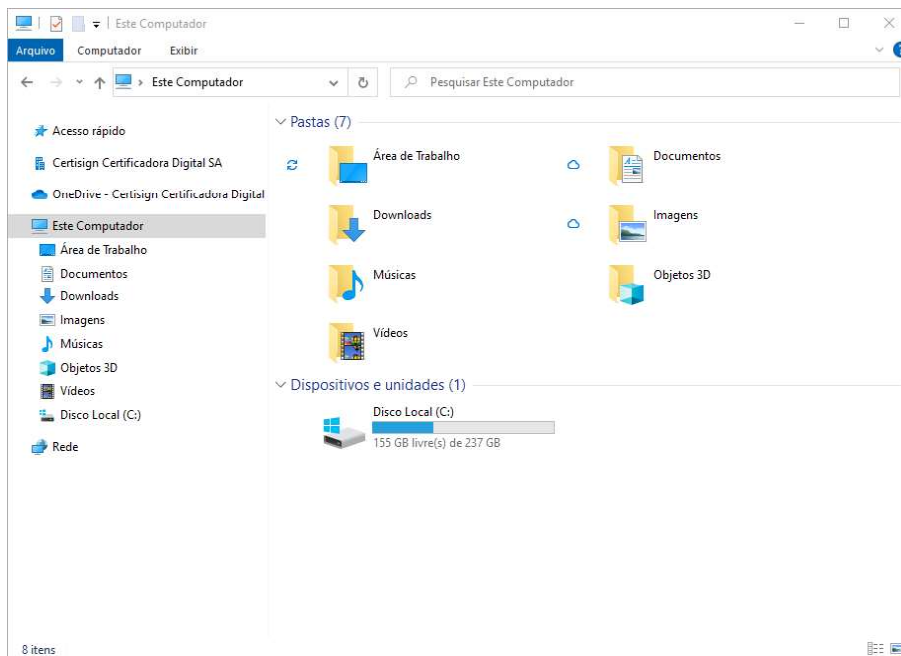
2° - Para localizar a capacidade do HD/SSD

Clique no iniciar e digite “explorador de arquivos” e clique em Explorador de Arquivos:





Clique em “Este Computador” e em “Dispositivos e Unidades” localize o Disco Local e identifique o tamanho do HD/SSD.





Manual elaborado pela área de Operações.

Revisão em Março de 2021.

versão 1.6

