

	SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE	POL-04.1
	Diretrizes de Segurança da Informação para Provedores Externos	Página: 1 de 4
Nível de Acesso: Público		

Aprovação	Rev:	Data	Natureza das Alterações
Alta Direção / DPO / TI	00	12/08/2026	Versão inicial para publicação pública

1. Apresentação

A **TELTEX TECNOLOGIA S.A** estabelece, por meio desta política pública, diretrizes gerais de segurança da informação e privacidade aplicáveis ao relacionamento com provedores externos, fornecedores, prestadores de serviço, parceiros e demais terceiros que possam interagir com informações, ativos, sistemas, serviços ou processos relacionados à **TELTEX**.

Esta versão tem caráter institucional e resume os compromissos esperados na relação com fornecedores, sem divulgar procedimentos internos, critérios de pontuação, mecanismos específicos de controle ou informações restritas do Sistema de Gestão de Segurança da Informação e Privacidade.

2. Objetivo

Orientar fornecedores e demais partes interessadas sobre os princípios mínimos de segurança da informação, privacidade, confidencialidade, integridade, disponibilidade, rastreabilidade e conformidade que devem ser observados nas relações comerciais, contratuais e operacionais com a **TELTEX**.

3. Abrangência

Esta política se aplica a provedores externos atuais, novos ou potenciais que forneçam produtos ou serviços à **TELTEX**, incluindo, quando aplicável, fornecedores de tecnologia, serviços em nuvem, software, suporte técnico, consultorias, auditores externos, serviços de comunicação, contabilidade, medicina ocupacional, benefícios, facilities, manutenção, segurança patrimonial, transporte de documentos e demais terceiros que possam impactar as informações da **TELTEX** ou de seus clientes.

A aplicabilidade dos requisitos será proporcional à natureza do serviço, à criticidade do fornecedor, ao tipo de acesso concedido, ao tratamento de dados pessoais, ao impacto sobre a continuidade dos serviços e aos requisitos legais, regulatórios e contratuais aplicáveis.

4. Diretrizes gerais para provedores externos

- utilizar informações, sistemas, ambientes e recursos da **TELTEX** somente para a finalidade contratada e autorizada;

	SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE	POL-04.1
	Diretrizes de Segurança da Informação para Provedores Externos	Página: 2 de 4
Nível de Acesso: Público		

- proteger informações confidenciais, estratégicas, técnicas, comerciais, operacionais e dados pessoais contra acesso, uso, alteração, divulgação, perda ou destruição não autorizada;
- cumprir requisitos legais, regulatórios, contratuais, de segurança da informação e de proteção de dados pessoais aplicáveis;
- manter sigilo sobre informações acessadas durante a execução do serviço;
- adotar medidas compatíveis com o risco para proteger informações em trânsito, em repouso, armazenadas, processadas ou compartilhadas;
- comunicar à TELTEX situações de risco, falhas, suspeitas de incidente, vazamentos ou eventos relevantes que possam afetar informações, sistemas, serviços ou dados pessoais;
- não compartilhar informações da **TELTEX** ou de suas partes interessadas com terceiros sem autorização, base contratual ou obrigação legal aplicável;
- devolver, excluir, descartar ou anonimizar informações após o encerramento da relação contratual, quando aplicável e observados os prazos legais ou contratuais.
- devolver, excluir, descartar ou anonimizar informações após o encerramento da relação contratual, quando aplicável e observados os prazos legais ou contratuais.

5. Segurança da informação e privacidade

Os fornecedores devem observar práticas compatíveis com a proteção da confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e rastreabilidade das informações. Quando houver tratamento de dados pessoais, também deverão ser observados os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), incluindo finalidade, necessidade, adequação, segurança, prevenção, transparência e responsabilização.

Quando aplicável, os contratos, propostas, ordens de serviço ou instrumentos equivalentes poderão conter cláusulas relacionadas à confidencialidade, proteção de dados pessoais, segurança da informação, comunicação de incidentes, subcontratação, retenção, devolução, descarte seguro e encerramento do serviço.

6. Dados pessoais, operadores e suboperadores

Quando o fornecedor tratar dados pessoais em nome da **TELTEX** ou tiver acesso a dados pessoais de colaboradores, clientes, visitantes, prestadores de serviço ou usuários dos clientes, a atuação deverá observar a finalidade contratada, a base legal aplicável, os controles de segurança e as instruções documentadas.

O fornecedor deverá informar, quando aplicável e conforme contrato, a existência de suboperadores, terceiros envolvidos, armazenamento em nuvem, suporte remoto, transferência internacional provável ou tratamento de dados em outras jurisdições, para que a **TELTEX** possa avaliar os riscos e definir as medidas necessárias.

	SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE	POL-04.1
	Diretrizes de Segurança da Informação para Provedores Externos	Página: 3 de 4
Nível de Acesso: Público		

7. Serviços em nuvem e continuidade

Fornecedores de serviços em nuvem, SaaS, hospedagem, backup, suporte remoto, plataformas corporativas e demais serviços tecnológicos devem manter práticas compatíveis com a segurança, disponibilidade, continuidade, rastreabilidade, proteção de dados, retenção, descarte e resposta a incidentes, conforme a natureza do serviço contratado.

A **TELTEX** poderá considerar requisitos relacionados à responsabilidade compartilhada, localização provável dos dados, alteração de suboperadores, mudanças relevantes de infraestrutura, suporte, recuperação, devolução ou exclusão de dados ao término do serviço.

8. Avaliação e monitoramento de fornecedores

A **TELTEX** realiza avaliação e monitoramento de fornecedores de forma proporcional ao risco, à criticidade do serviço, ao tipo de acesso concedido, ao tratamento de dados pessoais e ao impacto potencial sobre seus processos, clientes e partes interessadas.

Essa avaliação pode utilizar informações internas e públicas, contratos, propostas, histórico de relacionamento, registros de incidentes, políticas públicas, termos de uso, evidências comerciais e outras informações disponíveis, sem necessariamente exigir o envio de questionários ao fornecedor.

9. Incidentes, falhas e comunicação

Fornecedores devem comunicar à **TELTEX**, em prazo compatível com o risco e com as obrigações contratuais aplicáveis, qualquer incidente, falha, indisponibilidade, suspeita de comprometimento, vazamento ou situação que possa afetar informações, dados pessoais, serviços, sistemas, ativos ou partes interessadas da **TELTEX**.

A comunicação deve permitir análise, contenção, mitigação, correção, registro de evidências e adoção de medidas de prevenção de recorrência, quando aplicável.

10. Uso aceitável e uso não permitido

É considerado uso aceitável das informações o uso necessário, proporcional, autorizado e vinculado à finalidade contratada. O fornecedor deve limitar acessos, compartilhamentos, cópias, exportações, retenções e tratamentos ao estritamente necessário para execução do serviço.

	SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE	POL-04.1
	Diretrizes de Segurança da Informação para Provedores Externos	Página: 4 de 4
Nível de Acesso: Público		

É vedado utilizar informações da **TELTEX** para finalidade diversa da contratada, compartilhar dados sem autorização, permitir acesso por pessoa não autorizada, reter informações sem justificativa legal ou contratual, armazenar dados em ambientes não autorizados ou descumprir requisitos de segurança, privacidade, LGPD ou obrigações contratuais.

11. Encerramento do relacionamento ou substituição do fornecedor

Ao término da relação contratual, substituição de fornecedor ou encerramento de serviço, deverão ser observadas, quando aplicáveis, medidas de revogação de acessos, devolução, migração, exclusão, descarte seguro, retenção legal, tratamento de backups, eliminação de cópias residuais e preservação de evidências necessárias.