

## POLÍTICA DE SUPORTE E ATUALIZAÇÕES DE SEGURANÇA DOS PRODUTOS DATAKOM

---

### **Resumo:**

A Datacom está comprometida com a segurança, confiabilidade e transparência sobre o ciclo de vida de seus produtos. A POLÍTICA DE SUPORTE E ATUALIZAÇÕES DE SEGURANÇA DOS PRODUTOS DATAKOM apresentada por este documento torna público os compromissos assumidos pela empresa em relação ao suporte, atualização e mitigação de vulnerabilidades de segurança em seus equipamentos e softwares.

A POLÍTICA DE SUPORTE E ATUALIZAÇÕES DE SEGURANÇA DOS PRODUTOS DATAKOM integra a POLÍTICA DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA DA DATAKOM, que se destina à garantia do atendimento dos requisitos regulatórios da Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel.

## **1. POLÍTICA DE SUPORTE AO PRODUTO**

A Datacom estabelece e mantém uma política de suporte que assegura a disponibilização de atualizações de software ou firmware voltadas à correção de vulnerabilidades de segurança identificadas em seus produtos.

Esta política é divulgada de forma pública e transparente, através do site Datacom na Internet, permitindo que todos os clientes e outras partes interessadas tenham acesso fácil e clareza sobre as regras de suporte e segurança que adotamos.

## **2. ATUALIZAÇÕES DE SEGURANÇA**

### **2.1 PRAZOS E SITUAÇÕES**

Atualizações de segurança serão disponibilizadas sempre que houver identificação de vulnerabilidades que possam comprometer a integridade, disponibilidade ou confidencialidade dos equipamentos e dados do usuário.

### **2.2 CANAL DE COMUNICAÇÃO QUANTO À VULNERABILIDADES DE SEGURANÇA**

Para nossos clientes, solicitamos que comunicações de vulnerabilidades sejam feitas através dos canais regulares de suporte técnico já estabelecidos.

Para que usuários finais ou terceiros realizem comunicação de vulnerabilidades, disponibilizamos um canal exclusivo e seguro. Este canal deve ser acessado através do formulário disponível no link seguro a seguir, e tão somente para esta finalidade:

<https://datacom.com.br/pt/fale-conosco>

usando a opção: "Suporte - Vulnerabilidade de Segurança"

Esperamos que o relato contenha informações suficientes para caracterizar e reproduzir a vulnerabilidade em nossos laboratórios, para que então possamos definir como corrigi-la. Daremos uma resposta em até dez dias úteis, sinalizando o recebimento da notificação e confirmando sobre reconhecimento da vulnerabilidade, se for o caso.

Relatos de falha em alguma funcionalidade ou comportamento incorreto não relacionados a questões de vulnerabilidades de segurança devem seguir o procedimento padrão de chamados com a equipe de Suporte Datacom.

## 2.3 GARANTIA DE ATUALIZAÇÕES

A DATACOM garante o fornecimento de atualizações de segurança por um período mínimo de 2 (dois) anos após o lançamento do produto ou enquanto este estiver sendo distribuído ao mercado, o que dentre os dois casos for o maior.

O prazo para disponibilização de correções, quando aplicável, dependerá de fatores dentre os quais a criticidade e abrangência da vulnerabilidade identificada, bem como a complexidade técnica para correção, o que irá variar caso a caso. Seremos transparentes a respeito desses aspectos para definirmos prazos para solução.

## 2.4 ATIVIDADES PERIÓDICAS DE IDENTIFICAÇÃO E MITIGAÇÃO

A DATACOM realiza continuamente avaliações internas e testes periódicos com o objetivo de identificar e mitigar vulnerabilidades de segurança ao longo de todo o ciclo de vida de seus produtos. Essas atividades incluem monitoramento de incidentes, análises de risco e implementação de correções preventivas.

Vulnerabilidades identificadas internamente são planejadas para receberem correção em versões regulares ou específicas de manutenção.

Vulnerabilidades comunicadas através do canal dedicado em nosso *site* ou junto ao suporte técnico correrão processos específicos para análise e correção e terão prazo para solução definido e acordado com a maior transparência possível.

## 2.5 DISTRIBUIÇÃO SEGURA DAS ATUALIZAÇÕES

Todas as atualizações são disponibilizadas de forma segura, ágil e gratuita aos clientes. A distribuição é feita exclusivamente pelos canais regulares de suporte técnico da Datacom, garantindo a autenticidade e integridade dos pacotes disponibilizados.

## 2.6 INFORMAÇÕES AO CONSUMIDOR

Cada atualização é acompanhada das informações relevantes, que são listadas nos documentos de "Release Notes" que acompanham cada versão de software ou firmware. Este documento contém, entre outras informações, as descrições das alterações implementadas e as vulnerabilidades corrigidas ou mitigadas.

Vulnerabilidades comunicadas através do canal dedicado em nosso site terão publicação da vulnerabilidade e de sua solução também pelo site quando da disponibilização da correção, com

identificador único, título, resumo, descrição, produtos afetados, solução e créditos, se for de interesse da parte que realizou a comunicação da vulnerabilidade

### **3. TRANSPARÊNCIA E COMPROMISSO**

A Datacom reafirma seu compromisso com a segurança cibernética e a proteção do consumidor, garantindo que todos os processos relacionados a suporte, manutenção e atualizações de seus produtos sigam as melhores práticas de mercado e estejam alinhados aos requisitos regulatórios vigentes.

Esta política poderá ser revisada periodicamente para refletir avanços tecnológicos, mudanças regulatórias ou novas ameaças de segurança identificadas.

### **4. REVISÕES**

Autor: Christiano, Stein, Furlan, Trombetta, Victor, Frantz

Revisores: Christiano, Stein, Furlan, Trombetta, Victor, Frantz

Aprovador: Daniel

Armazenamento: \\netuno.datacom.net.br\sgi\ CONFIDENCIAL\Documentos DATACOM\01.  
Corporativos

Abaixo tabela de revisões:

<b>Data</b>	<b>Rev.</b>	<b>Item</b>	<b>Alterações</b>
03/10/2025	00	-	Criação deste documento.