

POLÍTICA DE PRIVACIDADE -PWS

Seja muito bem-vindo a política de privacidade da Plataforma PWS (portal web de serviços) que é desenvolvido pela empresa SOFTILUX DESENVOLVIMENTO, SUPORTE MANUTENÇÃO DE SISTEMAS LTDA, inscrita no CNPJ-MF sob o nº. 02.067.290/0001-16, sediada na cidade do Florianópolis - SC – Brasil e cedido, em forma de licenciamento de uso de software não exclusivo para os seus parceiros e clientes.

No âmbito da Lei Geral de Proteção de dados, o desenvolvedor desempenha o papel de OPERADOR.

A disponibilização da plataforma PWS será efetuada pela empresa, denominado CONTROLADOR, para o cliente final (TITULAR). O CONTROLADOR é quem, de fato, mantém a relação comercial direta com o TITULAR (usuário) da plataforma.

Esta política de privacidade visa dar ciência e regulamentar a relação entre a plataforma PWS, incluindo seu website, aplicativos mobile, softwares e serviços com os usuários, pessoas físicas e jurídicas e demais titulares, que utilizem a plataforma PWS, informando como e quais dados serão tratados pela plataforma PWS. Ao usar a plataforma PWS você concorda integralmente com esses termos e condições. Caso não concorde com os termos não use a plataforma. Se desejar, entre em contato com a equipe responsável pelo PWS, para que sua situação seja analisada e se possa chegar a um acordo negociado.

Ao aceitar eletronicamente a presente política, através do cadastro e uso da plataforma PWS, o usuário estará automaticamente aderindo e concordando em se submeter integralmente aos termos e condições da presente política e de qualquer de suas alterações futuras. Caso não concorde com algo, por favor, não utilize a plataforma.

Esta política regulamenta a utilização do Portal Web de Serviços (PWS) Online, disponível no endereço eletrônico <https://psfx.com.br/pws/index.php/pws> e, também, os demais softwares inerentes a plataforma como softwares de integração e aplicativos mobile (APP).

A sua privacidade é importante para nós. A política do Portal Web de Serviços (PWS) é respeitar a sua privacidade em relação a qualquer informação sua que possamos coletar pela plataforma (PWS) através do domínio psfx.com.br, e outros portais que possuímos e operamos, observando as leis aplicáveis, especialmente a Lei nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais” ou “LGPD”).

Solicitamos informações pessoais apenas quando realmente precisamos delas para lhe fornecer um serviço. Fazemo-lo por meios justos e legais, com o seu conhecimento e consentimento. Também informamos por que estamos coletando e como será usado.

Apenas retemos as informações coletadas pelo tempo necessário para fornecer o serviço solicitado. Quando armazenamos dados, protegemos dentro de meios comercialmente aceitáveis para evitar perdas e roubos, bem como acesso, divulgação, cópia, uso ou modificação não autorizados.

Não compartilhamos informações de identificação pessoal publicamente ou com terceiros, exceto quando exigido por lei.

O PWS pode utilizar links para portais e/ou aplicações externas que não são operados por nós. Esteja ciente de que não temos controle sobre o conteúdo e práticas desses portais e não podemos aceitar responsabilidade por suas respectivas políticas de privacidade.

Você é livre para recusar a nossa solicitação de informações pessoais, entendendo que talvez não possamos fornecer alguns dos serviços desejados.

O uso continuado de nosso portal será considerado como aceitação de nossas práticas em torno de privacidade e informações pessoais. Se você tiver alguma dúvida sobre como lidamos com dados do usuário e informações pessoais, entre em contato conosco.

Quais tipos de dados são coletados?

A plataforma PWS utiliza somente informações necessárias a prestação do serviço, para isso precisamos coletar, armazenar, tratar, processar e disponibilizar as informações inseridas na plataforma.

A plataforma não trabalha com dados sensíveis, apenas com dados de identificação do titular e informações inerentes a prestação de serviços.

Dados coletados e armazenados:

Login – e-mail

Senha (criptografado)

Dados de identificação de pessoas físicas e jurídicas como: CNPJ, CPF, inscrição estadual, inscrição municipal, endereço completo, telefone, razão social, nome fantasia, nome, e-mail.

Dados referente ao contrato de prestação de serviços: dados de contrato, equipamentos, modelo, fabricante, contadores, departamento, série, número do patrimônio, nome do usuário.

Dados referente a solicitação de prestação de serviços: informações para abertura de chamados técnicos, solicitação de suprimentos, formulários de contato, coleta de contadores de equipamento, fotos, assinatura digital, anexos (arquivos).

Dados de compra de mercadorias, produtos, quantidades, valores, marcas, notas fiscais.

Registros de dados de geolocalização e deslocamentos.

Registros de check-in/check-up dos atendimentos efetuados pelo técnico, registrando data, horário de início e fim das atividades e status das atividades e chamados.

Pesquisa de satisfação.

Para que utilizamos estes dados?

Todas as informações coletadas, armazenadas e disponibilizadas têm por finalidade principal atender os requisitos acordados para a prestação de serviços.

Também utilizamos as informações em outras situações como:

- Manter informações para cumprir obrigações legais ou regulatórias.
- Realizar pesquisas de satisfação.
- Ofertar soluções e novos serviços.
- Fornecer suporte.
- Estabelecer formas de comunicação como e-mail, telefone, SMS, WhatsApp
- Gerar Informações para análises gerenciais.
- Gerar informações para emissão de faturamento através de emissão de documentos como: notas fiscais, notas fiscais de serviço, faturas de locação e boletos bancários.

Como estas informações são tratadas?

Trataremos seus dados pessoais quando tivermos um interesse legítimo no tratamento, exceto no caso de prevalecerem seus direitos e liberdades fundamentais, como, por exemplo, quando promovemos nossas atividades por meio do envio de e-mails aos nossos clientes.

As informações coletadas e disponibilizadas são integradas ao ERP (sistema de gestão), disponibilizado pelo OPERADOR ao CONTROLADOR, como parte de solução computacional para fazer a gestão dos contratos de prestação de serviços.

Os dados de chamados técnicos, equipamentos, contadores e outras informações, os mesmos conteúdos da plataforma PWS, necessários para a prestação de serviço, também são utilizadas e disponibilizadas em aplicativos mobile (APP).

Esta integração é realizada por comunicação direta entre a plataforma e o ERP de forma segura, através webservice específico para esta finalidade.

As informações coletadas são analisadas, processadas, armazenadas e, farão parte do fluxo de processos e atividades para a prestação de serviços, como: atendimento do chamado técnico presencial ou remoto, envio de peças e suprimentos, coleta de contadores, faturamento de contratos, envio de faturas e boletos de cobrança e todas as demais atividades inerentes a prestação de serviços contratada.

Quais dados são disponibilizados para os usuários da plataforma PWS.

Para que possamos atender as necessidades e obrigações para a prestação de serviços dos clientes, os dados coletados são disponibilizados para o usuário final para que estes possam acompanhar e fazer a gestão de seus processos de negócio, seja no perfil Empresa (controlador) ou usuário final (cliente) do controlador.

Dentre as informações disponibilizadas destacam-se:

Cadastro de equipamentos, informações sobre contratos, chamados técnicos, registro de atendimento, situação de chamados, solicitação de suprimentos, dashboard de chamados, mensagens entre usuários e suporte, faturas, boletos, demonstrativos de faturamento, pesquisa de satisfação, notas fiscais.

Quem pode visualizar as informações?

O acesso a plataforma PWS é restrito e, somente usuários com perfil ativo, login e senha, criptografada, vinculados ao cadastro de uma empresa, podem acessar.

O acesso é feito em servidores com protocolo de segurança https*.

*HTTPS é uma extensão segura do HTTP. Os sites que configurarem um certificado SSL/TLS podem utilizar o protocolo HTTPS para estabelecer uma comunicação segura com o servidor.

O objetivo do SSL/TLS é tornar segura a transmissão de informações sensíveis como dados pessoais, de pagamento ou de login, evitando a interceptação das informações..

Política de Cookies

O que são cookies?

Como é prática comum em quase todos os portais e sites profissionais, este portal usa cookies, que são pequenos arquivos baixados no seu computador, para melhorar sua experiência. Esta página descreve quais informações eles coletam, como as usamos e por que às vezes precisamos armazenar esses cookies. Também compartilharemos como você pode impedir que esses cookies sejam armazenados, no entanto, isso pode fazer o downgrade ou 'quebrar' certos elementos da funcionalidade do PWS.

Como usamos os cookies?

Utilizamos cookies por vários motivos, detalhados abaixo. Infelizmente, na maioria dos casos, não existem opções padrão do setor para desativar os cookies sem desativar completamente a funcionalidade e os recursos que eles adicionam a este Portal. É recomendável que você deixe todos os cookies se não tiver certeza se precisa ou não deles, caso sejam usados para fornecer um serviço que você usa.

Desativar cookies

Você pode impedir a configuração de cookies ajustando as configurações do seu navegador (consulte a Ajuda do navegador para saber como fazer isso). Esteja ciente de que a desativação de cookies afetará a funcionalidade deste e de muitos outros portais que você visita. A desativação de cookies geralmente resultará na desativação de determinadas funcionalidades e recursos deste portal. Portanto, é recomendável que você não desative os cookies. Entretanto é uma decisão sua, abaixo alguns links dos navegadores para você limitar uso de cookies.

Cada navegador fornece seu próprio meio para configurar os cookies. Ao acessar os respectivos sites, você estará sujeito às políticas de privacidade de outras empresas, que podem não ser condizentes ou similares aos termos desta Política. Para saber mais sobre como gerenciar e excluir cookies do seu navegador, visite:

- Como remover cookies no [Google Chrome](#)
- Como remover cookies no [Mozilla Firefox](#)
- Como remover cookies no [Internet Explorer](#)
- Como remover cookies no [Safari](#)

Cookies que definimos

Cookies relacionados à conta

Se você criar uma conta conosco, usaremos cookies para o gerenciamento do processo de inscrição e administração geral. Esses cookies geralmente serão excluídos quando você sair do sistema, porém, em alguns casos, eles poderão permanecer posteriormente para lembrar as preferências ao sair do portal.

Cookies relacionados ao login

Utilizamos cookies quando você está logado, para que possamos lembrar dessa ação. Isso evita que você precise fazer login sempre que visitar uma nova página. Esses cookies são normalmente removidos ou limpos quando você efetua logout para garantir que você possa acessar apenas a recursos e áreas restritas ao efetuar login.

Cookies relacionados a boletins por e-mail

Este portal oferece serviços de formulários utilizando e-mail e os cookies podem ser usados para lembrar se você já está registrado e se deve mostrar determinadas notificações válidas apenas para usuários logados no portal.

Pedidos processando cookies relacionados

Este portal **não** oferece facilidades como portais de comércio eletrônico ou meios de pagamento, desta forma não necessitamos manter ou registrar cookies para este tipo de recurso.

O Portal utiliza cookies para facilitar buscas de cadastros quando o usuário faz algum tipo de solicitação, como por exemplo na abertura de chamados técnicos, onde o portal irá carregar alguns dados para facilitar a navegação.

Cookies relacionados a pesquisas

É possível, em algum momento, que possamos oferecer pesquisas e questionários para fornecer informações interessantes, ferramentas úteis ou para entender nossa base de usuários com mais precisão. Essas pesquisas podem usar cookies para lembrar quem já participou numa pesquisa ou para fornecer resultados precisos após a alteração das páginas.

Cookies relacionados a formulários

Quando você envia dados por meio de um formulário como os encontrados nas páginas de contato ou nos formulários de comentários, solicitações, abertura de chamados os cookies podem ser configurados para lembrar os detalhes do usuário para correspondência futura.

Cookies de preferências do Portal

Para proporcionar uma ótima experiência neste portal, fornecemos a funcionalidade para definir suas preferências de como esse portal é executado quando você o usa. Para lembrar suas preferências, precisamos definir cookies para que essas informações possam ser chamadas sempre que você interagir com uma página for afetada por suas preferências.

Cookies de Terceiros

Em alguns casos especiais, também usamos cookies fornecidos por terceiros confiáveis. A seção a seguir detalha quais cookies de terceiros você pode encontrar através deste portal.

Este portal usa o Google Analytics, que é uma das soluções de análise mais difundidas e confiáveis da Web, para nos ajudar a entender como você usa o portal e como podemos melhorar sua experiência. Esses cookies podem rastrear itens como quanto tempo você gasta no portal e as páginas visitadas, para que possamos continuar produzindo conteúdo atraente.

Para mais informações sobre cookies do Google Analytics, consulte a página oficial do Google Analytics.

As análises de terceiros são usadas para rastrear e medir o uso deste portal, para que possamos continuar produzindo conteúdo atrativo. Esses cookies podem rastrear itens como o tempo que você passa no portal ou as páginas visitadas, o que nos ajuda a entender como podemos melhorar o portal para você.

Periodicamente, testamos novos recursos e fazemos alterações sutis na maneira como o portal se apresenta. Quando ainda estamos testando novos recursos, esses cookies podem ser usados para garantir que você receba uma experiência consistente enquanto estiver no portal, enquanto entendemos quais otimizações os nossos usuários mais apreciam.

Notificações por e-mail

O portal web envia notificações por e-mail para os usuários. Estas notificações são relacionadas aos serviços disponíveis no portal, como forma de manter o usuário informado do andamento de suas solicitações.

Não enviamos propagandas ou qualquer tipo de notificação que possa caracterizar SPAM (e-mails indesejados), nossas notificações têm o objetivo único e exclusivo de manter o usuário informado sobre as suas solicitações feitas no portal, por exemplo, você poderá/receberá e-mails quando:

- Abrir um chamado técnico
- Chamado concluído
- Solicitar suprimentos
- Fazer Interações via mensagens ou formulários de contato
- Alertas de faturamento

O domínio utilizado pela plataforma é **psfx.com.br**.

A plataforma utiliza um serviço exclusivo de serviços de envio de e-mail em grande escala.

Caso você não queira receber estas notificações, envie uma solicitação via plataforma, formulário de contato, ou outra forma, para a empresa (CONTROLADOR) prestadora do serviço, para que seja alterado as notificações.

Mais informações

Esperemos que esteja esclarecido e, como mencionado anteriormente, se houver algo que você não tem certeza se precisa ou não, geralmente é mais seguro deixar os cookies ativados, caso interaja com um dos recursos que você usa em nosso portal.

Para entrar em contato envie um e-mail para: softilux@softilux.com.br

Esta política é efetiva a partir de 01/12/2022

É importante que você também acesse e registre a sua permissão nos seguintes documentos:

Termo de consentimento.

Termos de uso da Plataforma PWS.