



**Remessa e correspondência**

Software e sistemas de remessa

# Shipping 360<sup>®</sup>

Plataforma de envio, recebimento, rastreamento e análise baseada em SaaS que prioriza a segurança.



---

## Visão geral de segurança

A estratégia de segurança geral que adotamos combina controles de infraestrutura técnica com uma estrutura sólida de segurança.

Nossa estratégia que prioriza a segurança tem como base um modelo de defesa profunda que inclui políticas e procedimentos, controles de infraestrutura e desenvolvimento e arquiteturas seguros de aplicativos.

Para assegurar o mais alto nível de proteção dos dados, a infraestrutura de TI da Shipping 360 inclui diversas configurações específicas. Todos os servidores de produção do lado público usam HTTPS e TLS 1.2 para garantir a aplicação dos padrões mais recentes. Além disso, esses servidores são mantidos em uma rede separada dos sistemas de backend, incluindo os bancos de dados, para assegurar mais uma camada de segurança de acesso aos dados.

Entre outras medidas estão: registro e disparo de alertas centralizados, detecção de invasões, controle de acesso à rede, detecção e resposta a ameaças de endpoints, firewalls baseados em host e proteção contra ataques de negação de serviço (DDoS). O ciclo de vida de desenvolvimento do aplicativo foi elaborado com ênfase na segurança das informações. A Pitney Bowes conta com desenvolvedores especializados em melhores práticas de codificação segura, e cada funcionalidade exige uma revisão detalhada antes de ser lançada na produção. Para garantir ainda mais a proteção dos seus dados, tanto a equipe interna quanto os especialistas terceirizados realizam avaliações regularmente.

A plataforma Shipping 360 e os equipamentos fabricados pela Pitney Bowes são submetidos a testes de penetração anuais. Esta é uma solução conveniente para a TI, com acesso à plataforma facilitado por um conjunto mínimo de endereços IP estáticos pela porta 443. Os clientes que quiserem usar SFTP para carregar arquivos de etiquetas em lote precisam apenas abrir a porta 22 sem a necessidade de autorização de IP adicional.

Os clientes que desejarem usar nossas soluções de armários têm a opção de usar armários celulares que não precisam de conexão com a rede corporativa e que podem ser vinculados diretamente à solução baseada em nuvem.

## Shipping 360: desempenho superior para as suas soluções de envio, recebimento, rastreamento e análise da Pitney Bowes

**A Shipping 360 é uma plataforma abrangente, que combina serviços básicos necessários para gerenciar tudo o que sua organização precisa em termos de remessas, correspondências, recebimento e rastreamento. Ela ainda oferece visibilidade das suas despesas com postagem e remessa.**

Ela envolve diversas soluções ou módulos, que incluem:

### 1. Envio

Use o PitneyShip® Pro para imprimir etiquetas de postagem e remessa para todas as transportadoras.

### 2. Rastreamento e recebimento com o PitneyTrack®

Acompanhe todas as cartas e os pacotes recebidos para fazer o rastreamento completo na rede de remessas, dos últimos 30 metros até o destinatário.

### 3. Distribuição

Os ParcelPoint® Smart Lockers possibilitam a entrega segura, sem contato e ininterrupta de ativos e pacotes, oferecem uma rede completa de rastreamento seguro integrada ao PitneyTrack e servem até como armazenamento temporário dos pertences pessoais dos usuários.

### 4. Análises

Com o PitneyAnalytics®, você adquire insights valiosos em todos os aspectos das suas remessas. Monitore gastos, confira o volume de entrada/saída ou visualize os padrões históricos de remessas para entender melhor os processos que você utiliza.

### 5. Gerenciamento de visitantes

O Smart Access Management® (SAM) da Pitney Bowes estende nossos recursos de rastreamento para incluir convidados em sua instalação. Para ver outros detalhes técnicos, consulte o documento separado do produto SAM.

## Arquitetura

A Shipping 360 foi pensada para as empresas. Uma solução baseada em nuvem que minimiza a necessidade de intervenção da TI para manter a solução. A Pitney Bowes controla atualizações, correções e questões de

segurança. Além disso, a Pitney Bowes oferece um conjunto de componentes no local, como scanners de pacotes, impressoras de etiquetas, máquinas de correspondências e balanças. Tudo para garantir uma integração contínua com os serviços de backend.

A Amazon Web Services (AWS) conta com data centers altamente seguros, que usam os mais avançados sistemas eletrônicos e multifatoriais, como:

- Uma instalação altamente segura com proteção contínua por agentes de segurança, circuito fechado, portas equipadas com alarme e acessadas por cartão, leitor biométrico e acesso restrito à área do data center.
- Edifício constantemente monitorado e alarmes de controle ambiental.
- Locais dos servidores

### Defesa da rede

São usadas diversas abordagens para a proteção contra invasores, entre elas:

- Firewalls redundantes e tolerantes a falhas segmentam e protegem o tráfego.
- Plataforma protegida por certificado de site (HTTPS).
- Serviços da camada de apresentação presentes apenas na zona desmilitarizada (DMZ).

### Responsabilidade compartilhada pela implantação de aplicativos na Amazon Web Services (AWS)

#### Responsabilidades da AWS:

1. Segurança da rede
2. Segurança do data center
3. Ativação da recuperação de desastres (DR) e do plano de continuidade dos negócios (BCP)

#### Responsabilidades da Pitney Bowes específicas do aplicativo:

1. Verificações de segurança do aplicativo
2. Teste de penetração do aplicativo
3. Análises de segurança de infraestrutura da AWS
4. Análise de código estático do aplicativo
5. Detecção de invasões

Para obter mais informações sobre a AWS, acesse: [docs.aws.amazon.com/whitepapers/latest/aws-overview/security-and-compliance.html](https://aws.amazon.com/whitepapers/latest/aws-overview/security-and-compliance.html)

### Responsabilidade da Pitney Bowes para implantação de aplicativos na AWS

O provedor de SaaS será responsável por tarefas que estejam sob a competência dele, como infraestruturas física, ambiental e de rede. Faz parte de nossas responsabilidades:

- Fornecer e manter a plataforma de SaaS.
- Monitorar o mau uso ou o uso mal-intencionado das nossas plataformas.
- Fazer o gerenciamento de correções e vulnerabilidades.
- Garantir que o nosso sistema tenha failover e redundância integrados.
- Manter backups no nível do sistema (que inclui informações do cliente).
- Notificar você sobre qualquer violação que chegue ao nosso conhecimento e que possa afetar os seus dados.
- Operar conforme as leis das diversas jurisdições em que atuamos.

### Responsabilidade do cliente pela implantação de aplicativos na AWS

O cliente é responsável por fazer com que o acesso do usuário ao aplicativo seja regido pela política da organização e siga os princípios de privilégios mínimos de proteção dos dados que fazem parte da oferta de SaaS. Faz parte das responsabilidades do cliente:

- Gerenciar e proteger as informações dentro da conta.
- Gerenciar usuários e contas de usuários que acessam os

dados, revisar periodicamente a lista de usuários com acesso aos seus dados e remover o acesso de qualquer pessoa que não precise deles.

- Operar conforme as leis das jurisdições em que você atua.

## Desempenho

A Shipping 360 precisa de poucos recursos de TI para implantar e manter o desempenho na organização.

O desempenho do sistema é monitorado para que os clientes recebam o melhor desempenho possível. Os recursos adicionais necessários são automaticamente implementados online.

A plataforma foi desenvolvida para dar suporte a dezenas de milhares de transações por minuto, e o teste de carga superior a 150% da demanda máxima antecipada é um componente padrão do ciclo de vida de desenvolvimento da Shipping 360.

### Produtividade operacional

A Shipping 360 foi projetada para qualquer tamanho de empresa e requisito de produtividade que o cliente tenha. Não importa se você está processando alguns pacotes por dia como um usuário de escritório ou milhares por hora como parte de sua operação de atendimento de pedidos, a Shipping 360 tem escalas de produtividade para gerenciar tudo isso.

### Escalabilidade

A infraestrutura de nuvem da Shipping 360 compreende módulos e soluções que residem na plataforma e que a tornam robusta e segura. Para garantir a alta disponibilidade e a redundância dos sistemas, são usados roteadores redundantes, instâncias de nuvem, clusters de servidores de bancos de dados e sistemas de backup.

A arquitetura sem monitoração de estado da Shipping 360 possibilita escalabilidade e confiabilidade com o uso de balanceadores de carga padrão. Os balanceadores de carga distribuem de forma transparente as solicitações recebidas dos servidores em nuvem da Shipping 360. Em seguida, cada solicitação é roteada com base na disponibilidade do sistema para que os clientes recebam respostas consistentes. Se houver necessidade de mais recursos, é fácil adicionar servidores em nuvem para manter a disponibilidade e o desempenho. O sistema é

replicado dentro de uma região e entre várias regiões geográficas para garantir latência mínima e disponibilidade máxima da plataforma.

### Acordo de nível de serviço (SLA)

A plataforma em nuvem Shipping 360 foi projetada para oferecer 99,99% de disponibilidade, excluindo as janelas de manutenção programada.

Para assegurar a disponibilidade do sistema e a integridade dos dados, os bancos de dados e a lógica de negócios são replicados na mesma região, e também nos Estados Unidos, usando os data centers das costas leste e oeste. Além disso, são realizados backups durante à noite para que possamos fazer a restauração em qualquer ponto no tempo e evitar perda de dados ou tempo de inatividade.

### Padrões da Amazon Web Service (AWS)

A Shipping 360 é hospedada pela Amazon Web Services (AWS). A infraestrutura de TI que a AWS oferece é projetada e gerenciada de acordo com as melhores práticas de segurança, com certificação de vários padrões de segurança de TI, incluindo SOC 1/SSAE 16/SAE 3402, SOC 2, SOC 3, FISMA, DIACAP e FedRAMP, PCI DSS Nível 1, ISO 27001, ISO/IEC 27017:2015, ISO/IEC 27018:2014, ISO 9001, ITAR e FIPS 140-2.

### Práticas e políticas de segurança

A Shipping 360 (e todas as outras soluções na plataforma) implementa a defesa padrão do setor e estratégias e tecnologias avançadas para proteger os dados de nossos clientes. Você tem a certeza de que, como locatário da plataforma Shipping 360, seus dados permanecerão seguros, com o auxílio de políticas, procedimentos e práticas rigorosos. O restante desta publicação se concentra nas etapas que você pode seguir para proteger sua implantação da Shipping 360.

As políticas corporativas e as estruturas de controle da Pitney Bowes estão alinhadas com padrões industriais, como o NIST Cybersecurity Framework (CSF) e o Centre for Internet Security (CIS). Você encontrará políticas, procedimentos, padrões e diretrizes pragmáticos para dar suporte aos requisitos de segurança das informações, com foco nos ativos mais críticos. Isso nos permite maximizar a eficiência por meio da utilização de um conjunto comum de controles e políticas para manter a conformidade com muitas regulamentações.

Entre as operações e atividades de planejamento da Pitney Bowes estão as considerações de segurança e continuidade dos negócios. As práticas de segurança das informações da Pitney Bowes estão em conformidade com várias regulamentações e padrões, incluindo o Padrão de segurança de dados do setor de cartões de pagamento (PCI-DSS) e a Lei Sarbanes-Oxley (SOX). Todos os anos, a Pitney Bowes é submetida a diversas auditorias internas e externas, incluindo rigorosas auditorias de segurança das informações no local pela Verizon Business e pela IBM ISS, para garantir a eficácia das políticas e dos controles de segurança apropriados.

## Login, configurações de autenticação e opções de logon único

A Shipping 360 usa a tecnologia da plataforma Shipping 360 da Pitney Bowes, uma experiência de logon único. Se o cliente desejar, ele poderá integrar a plataforma Shipping 360 com a solução Smart Access Management® (SAM) da Pitney Bowes para manter os controles de acesso de acordo com suas políticas corporativas e manter a conformidade das senhas e da autenticação.

## Privacidade e residência dos dados

A privacidade dos dados, ou o acesso a eles, é controlada por várias funcionalidades e pelo modelo de implantação na nuvem. A segmentação dos dados está no cerne da privacidade dos dados. Além disso, todos os sistemas/aplicativos voltados para o público ficam em uma rede separada do banco de dados de back-end, o que proporciona o controle ideal sobre o acesso.

### Declaração de privacidade da Pitney Bowes

A Pitney Bowes tem o compromisso de respeitar a privacidade dos clientes e usuários. Esta Declaração de privacidade disponível em nosso site corporativo na Web, em: [pitneybowes.com/us/legal/privacy-statement.html](https://pitneybowes.com/us/legal/privacy-statement.html), descreve como os nossos sites, serviços e produtos operam e como coletamos, usamos e compartilhamos informações. Esta Declaração de privacidade se aplica a sites, serviços e produtos do pitneybowes.com e da Pitney Bowes que coletam dados e exibem estes termos, e que são detidos e operados pela Pitney Bowes e pelas subsidiárias da Pitney Bowes, coletivamente, "Pitney Bowes". Sites, serviços e produtos da Pitney Bowes são referidos nesta declaração como "Sites". Estes termos não se aplicam aos sites da Pitney Bowes que não exibem ou

não têm links para esta declaração ou que têm suas próprias declarações de privacidade.

### Objetivo da coleta de dados

A Pitney Bowes Inc. e suas subsidiárias e afiliadas controladas nos EUA recebem informações pessoais do Reino Unido, da UE/EEA e da Suíça para que possamos oferecer produtos e serviços aos clientes. Usamos as informações pessoais para diversos fins, incluindo os seguintes: processamento de pedidos, entrega de produtos e serviços, processamento de pagamentos, comunicação com clientes e provedores de serviços, venda e promoção de produtos, desenvolvimento e melhoria de produtos, e manutenção e gerenciamento geral de clientes e contas de usuários. A Pitney Bowes Inc. também recebe informações pessoais de funcionários do Reino Unido, da UE e da Suíça para fornecer serviços de gerenciamento e administração de recursos humanos, processar benefícios de funcionários e, quando necessário, cumprir outras obrigações legais e de conformidade relacionadas ao emprego. Todas as transferências de informações pessoais são cobertas por acordos de transferência de dados que foram aprovados pelas autoridades de processamento de dados competentes do Reino Unido ou da UE, conforme apropriado.

A residência dos dados se baseia na geografia do cliente. Para clientes nos EUA, os dados permanecem no país. Dados de clientes no Canadá residem no próprio país; Dados de clientes da UE também residem na UE; para clientes na Austrália, na Nova Zelândia e no Japão, os dados residem na UE. No caso do Smart Access Management® (SAM) da Pitney Bowes, os dados dos clientes residem em Londres, para clientes do Reino Unido, e na Austrália, para clientes da região EMEA.

A Pitney Bowes cumpre com a LGPD (Regulamentação Geral de Proteção de Dados) Lei nº 13.709, de 14/8/2018.

entrou em vigor em 18 de setembro de 2020 Estamos no processo de emissão de emendas semelhantes aos nossos fornecedores, uma vez que as "antigas" Cláusulas Contratuais Padrão, que permitem a transferência de Dados Pessoais da Pitney Bowes Brasil a terceiros. Elas precisam ser substituídas por essas novas cláusulas que foram emitidas em 2021. Elas só serão necessárias se precisarmos processar Dados Pessoais brasileiros como parte de nossas soluções oferecidas ao cliente. Quem

gerencia isso é uma equipe de projeto global liderada pela nossa equipe de privacidade e proteção de dados, tanto para os processos internos quanto para as nossas ofertas comerciais.

A Pitney Bowes cumpre com a LGPD (Regulamentação Geral de Proteção de Dados) Lei nº 13.709, de 14/8/2018. Que entrou em vigor em 18 de setembro de 2020 Quem gerencia isso é uma equipe de projeto global liderada pela nossa equipe de privacidade e proteção de dados, tanto para os processos internos quanto para as nossas ofertas comerciais.

A Shipping 360 foi submetida a uma Avaliação de impacto de privacidade (PIA) e, entre outros, os seguintes requisitos foram atendidos:

- **Minimização dos dados** – campos definidos (por exemplo, listas/menus suspensos pré-preenchidos, etc.) são usados no lugar de campos de texto de formato livre. Nada além do necessário é coletado/mantido para atingir um objetivo específico. A interface de usuário (IU) diferencia os campos opcionais dos obrigatórios.

Os dados a serem transferidos são limitados ao mínimo necessário para atingir o objetivo da transferência, evitando o uso de campos de texto de formato livre.

- **Limitação de objetivo** - o objetivo de cada elemento de dados é identificado antes da coleta, o objetivo específico de cada elemento de dados é documentado, e os dados nunca são coletados "só por garantia".
- **Precisão dos dados** - há controles de validação presentes para filtrar dados antigos, inconsistentes, incompletos ou imprecisos.
- **Limitação de armazenamento** - há processos de análise e exclusão ou arquivamento do inventário de dados. Existem gatilhos definidos para programações de retenção e exclusão/arquivamento.

### Retenção de dados

Nós nos empenhamos ao máximo para manter os dados por um período de 25 (vinte e cinco) meses corridos. Mediante solicitação, você poderá receber um arquivo com seus dados referentes aos 25 (vinte e cinco) meses anteriores à data de término. As informações serão fornecidas em formato de valor separado por vírgula



(.csv), juntamente com anexos em formato nativo. Essa solicitação deve ser feita dentro de 30 (trinta) dias após a data efetiva de término de uma assinatura de serviços adquiridos, após a qual não teremos qualquer obrigação de manter ou fornecer seus dados e poderemos, a menos que proibido por lei, excluir todos os seus dados em nossa posse ou sob o nosso controle. Caso você precise de armazenamento por um período maior, entre em contato com o seu executivo de vendas.

## Perfis

O perfil é como uma função em muitos aplicativos empresariais, exceto pelo fato de que cada usuário deve ter um só perfil. Os perfis ajudam a gerenciar o processo de permissões. Assim, você atribui aos usuários somente o acesso necessário.

Cada perfil inclui uma ou mais permissões que definem as ações que os usuários podem realizar na Shipping 360. Essas autorizações podem ser configuradas globalmente para todos os usuários ou definidas com base nos perfis de usuários individuais.

Todos os perfis devem ser cuidadosamente revisados, pois são a primeira etapa para determinar as permissões. Todos os perfis personalizados devem passar por uma revisão com o objetivo de determinar quais privilégios estão incluídos e quais usuários foram atribuídos ao perfil.

## Funções

As funções na Shipping 360 não tem relação exata com o conceito tradicional de uma função no Controle de acesso baseado em usuário (RBAC). Elas estão mais relacionadas com um destes dois tipos: Usuário ou Administrador. Dentro de cada função, você pode controlar os privilégios e adicionar ou remover usuários facilmente ou ainda personalizar as permissões com base nas necessidades da sua empresa.

## Criptografia

A criptografia é usada para dados em trânsito por HTTPS e TLS 1.2. Isso garante que os mais recentes controles padrão do setor estejam em vigor. Todas as comunicações entre componentes ou sistemas acontecem única e estritamente por HTTPS. Elas começam diretamente no balanceador de carga, que rejeita qualquer tráfego HTTP antes que ele acesse sistemas ou aplicativos. Dentro da plataforma, os dados

são criptografados de ponta a ponta, inclusive nos clusters Kubernetes. Os dados em repouso são criptografados por codificadores FIPS 140-2 validados. Sempre que disponível, a plataforma Shipping 360 usa endpoints compatíveis com o FIPS 140-2.

## Monitoramento da segurança

A Pitney Bowes mantém um SOC operado 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano e faz o monitoramento contínuo da segurança e da integridade da plataforma. A Pitney Bowes realiza testes de penetração anuais em todos os componentes das plataformas SendPro 360. Além disso, usamos o SIEM para monitorar a postura de segurança da plataforma. Dentro da plataforma, o perímetro é protegido por vários firewalls. A infraestrutura é constantemente verificada por ferramentas de verificação de infraestrutura padrão do setor, a vulnerabilidade dos sistemas operacionais é verificada continuamente e usamos a verificação de vulnerabilidades de contêineres padrão do setor. A Pitney Bowes mantém ferramentas de detecção de invasão no perímetro, na infraestrutura, no sistema operacional e, por fim, no nível do contêiner. Isso garante que até mesmo as estratégias de ataque mais avançadas sejam detectadas e corrigidas.

## Recomendações

Os apps clientes e para a Web da Shipping 360 são validados nos sistemas operacionais da Apple e do Windows e executados no Google Chrome, no Microsoft Edge e no Safari. A recomendação é que os usuários tenham sempre a versão mais recente do navegador que estão usando, com as atualizações mais recentes do sistema operacional e o software antivírus atualizado. Por mais seguros que sejam os nossos sistemas na nuvem, é de extrema importância que os sistemas que os acessam estejam atualizados e empreguem processos seguros.

## Recuperação de desastres

A Shipping 360 é implantada a partir de um data center principal e secundário, espelhados entre si usando Grupos de disponibilidade do SQL. Além disso, em caso de desastre, os backups durante a noite nos permitem restaurar suas informações para qualquer ponto no tempo.

## Para clientes governamentais

Os clientes governamentais têm duas opções disponíveis. Há uma plataforma certificada moderada pelo FedRAMP totalmente disponível para agências estaduais e federais. Além disso, a solução comercial cumpre com os acordos NASPO de todos os estados dos EUA.

### Conformidade com o FedRAMP

Disponível para o governo federal dos EUA, o FedRAMP é um programa governamental que promove a adoção de serviços de nuvem seguros em todo o governo federal, usando uma abordagem padronizada para segurança e avaliação de riscos para tecnologias de nuvem e agências federais. O status de segurança da Shipping 360 está [aqui](#).

## Resumo

A Shipping 360 foi desenvolvida para promover um ambiente seguro para remessas e outras funções de transporte. Nossa solução baseada em nuvem pode ser facilmente dimensionada em sua organização, permitindo que os funcionários criem etiquetas de remessa da transportadora e imprimam a postagem, em qualquer localização. Além disso, os dados em tempo real fornecem melhores insights e visibilidade sobre suas atividades de remessa. Assim, você economiza tempo e dinheiro em cada pacote enviado.



### Reino Unido

Langlands House  
130 Sandringham Avenue  
Harlow  
CM19 5QA  
0800 840 0001  
[pitneybowes.com/uk](http://pitneybowes.com/uk)

### Austrália

Level 1, 68 Waterloo Road  
Macquarie Park NSW 2113  
13 23 63  
[pitneybowes.com/au](http://pitneybowes.com/au)

### Nova Zelândia

Building B, Unit 2 & 3  
72 Apollo Drive  
Rosedale  
Auckland 0632  
0800 748 639  
[pitneybowes.com/nz](http://pitneybowes.com/nz)

### Índia

Unit No 015  
Ground floor  
Time Tower Building  
M G Road Gurgaon  
Haryana – 122002  
[pitneybowes.com/in](http://pitneybowes.com/in)

### Brazil

Alameda Tocantis,  
630 – Alphaville – Galpão 3  
Barueri - SP - CEP 06455-020  
[pitneybowes.com/br](http://pitneybowes.com/br)