Contrato de Locação de Espaço em Data Center e Outras Avenças

Constitui objeto do presente instrumento a locação, hospedagem, oferecimento de infraestrutura e disponibilidade de produtos para fins diversos, conectividade e serviços de valor adicionado, de forma a garantir ao **CLIENTE** toda a infraestrutura necessária para a instalação e operação dos **EQUIPAMENTOS**, nos termos do art. 566, inciso I, do Código Civil Brasileiro, sendo que encontra-se registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo / SP e está disponível no Link sbaedge.com/cardapio, cujos termos o **CLIENTE** declara o conhecimento e concordância ao firmar a **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL** e o **TERMO DE ACEITE E ADESÃO AO CONTRATO**, os quais são parte integrante deste **CONTRATO**.

1. DAS DEFINIÇÕES

1.1. Os termos abaixo indicados, usados ao longo do presente **CONTRATO**, deverão ter os seguintes significados e especificações, quais sejam:

1.1.a. **Definições das Partes e Escopo do Contrato:**

BASELINE: caracterizado como o valor mínimo, cobrado pelo **DATA CENTER** ao **CLIENTE** como contrapartida para a contratação estabelecida na **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL/TERMO DE ACEITE E ADESÃO AO CONTRATO.**

BASELINE AJUSTADO: O volume total estipulado na **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL**, somado a eventuais recursos ou elementos adicionais solicitados pelo **CLIENTE** nos termos deste **CONTRATO**, ou necessários para a manutenção da qualidade das atividades desenvolvidas em razão deste **CONTRATO**, a partir do início da vigência contratual.

CLIENTE: Pessoa física ou jurídica contratante, nos termos deste **CONTRATO**, que locará espaço e/ou **EQUIPAMENTOS DA SBA EDGE** e/ou se beneficiará dos produtos e serviços relacionados prestados pelo **DATA CENTER**.

CONTRATO: o presente Contrato de Locação de Espaço em Data Center e Outras Avenças.

DATA CENTER: infraestrutura física de data center utilizada para a execução do objeto deste **CONTRATO** e na qual serão instalados e providos os recursos necessários (Energia, hospedagem, climatização, conectividade) para que os produtos e serviços sejam executados, se contratados, nos termos deste **CONTRATO**.

SBA EDGE BRASIL INTERNET LTDA: pessoa jurídica que fornecerá a infraestrutura do **DATA CENTER** para locação, hospedagem e operação, conforme termos deste **CONTRATO** e da **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL**.

SBA EDGE TELECOMUNICAÇÕES LTDA: pessoa jurídica que fornecerá conexão à internet, conforme termos deste **CONTRATO** e da **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL**.

SBA EDGE: nomenclatura que envolve/abrange as duas empresas (SBA Edge Brasil Internet Ltda e SBA Edge Brasil Telecomunicações Ltda)

DESCRITIVO TÉCNICO: Parte integrante deste **CONTRATO**, documento que identifica o escopo e alcance do quanto contratado pelas **PARTES**, conforme **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL**. O **DESCRITIVO TÉCNICO** está disponível para consulta em https://www.sbaedge.com//descritivo-tecnico/.

DOCUMENTOS DE COBRANÇA: documentos, tais como faturas, notas fiscais, etc., por meio dos quais a **SBA EDGE** realizam as cobranças dos valores acordados no **TERMO DE ACEITE E ADESÃO AO CONTRATO**, de acordo com a natureza de cada valor e observadas as exigências legais e contáveis aplicáveis.

EQUIPAMENTOS DA SBA EDGE: é todo o conjunto computacional (CPU, Memória, disco e rede) de propriedade da **SBA EDGE** que fazem parte do produto adquirido.

EQUIPAMENTOS: em conjunto, os **EQUIPAMENTOS DA SBA EDGE** e os **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE**.

PARTE ou **PARTES:** Em conjunto ou indistintamente, a **SBA EDGE** e **CLIENTE.**

PRODUTOS: em conjunto ou indistintamente,**Co-Location, Edge Computing, Cloud Computing, Networking, Cyber Security e Serviços Gerenciados**.

PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL: parte integrante deste **CONTRATO**, documento que detalha a contratação entre as **PARTES**, seus elementos e quantidades, e condições comerciais acordadas**.**

REMUNERAÇÃO: valor efetivamente devido pelo **CLIENTE** nos termos deste **CONTRATO** e acordado no **TERMO DE ACEITE E ADESÃO AO CONTRATO** celebrada, considerando o **BASELINE** e/ou o **BASELINE AJUSTADO,** conforme aplicável.

SLA: Histórico da disponibilidade da estrutura do **DATA CENTER**, dos **PRODUTOS** e dos serviços adicionais contratados. Os sistemas do **DATA CENTER** são a única fonte de informação para pleitos de **SLA**.

TERMO DE ACEITE E ADESÃO AO CONTRATO: parte integrante deste **CONTRATO**, documento por meio do qual o **CLIENTE** aceita os termos deste **CONTRATO**, bem como da **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL** e adere integralmente a eles.

TERMO DE ACEITE DE IMPLANTAÇÃO: é o documento assinado pelo **CLIENTE** onde o mesmo ratifica que o produto foi entregue e que não existem pendências de implantação**.**

TERMO DE ATIVAÇÃO: é o documento emitido pela **SBA EDGE** para o **CLIENTE** que recebeu o produto e aceita que todas as características técnicas foram entregues e estão devidamente configuradas sem nenhuma pendência.

EQUIPAMENTOS DO CLIENTE: Ativos de hardware ou software de propriedade do **CLIENTE**, hospedados no **DATA CENTER** cuja responsabilidade fiscal é do **CLIENTE**, conforme nota fiscal ou termo de responsabilidade fiscal entregue ao **DATA CENTER** na data de ativação, necessário para a contratação do **CO-LOCATION.** Estes ativos podem estar sob responsabilidade técnica do **CLIENTE** ou do **DATA CENTER**, conforme indicado na **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL**.

TERMINAL DO CLIENTE: Dispositivos de propriedade do **CLIENTE**, utilizados para acesso aos dados e aplicações do **CLIENTE** hospedadas no **DATA CENTER**.

1.1.b. **CO-LOCATION:**

CO-LOCATION: Locação de área física dentro do **DATA CENTER** disponibilizada para o **CLIENTE** alocar **EQUIPAMENTO DO CLIENTE**.

MEET ME ROOM: Espaço dedicado para a troca de tráfego entre operadoras de telecomunicações (ISP) presentes no **DATA CENTER**. A integração entre redes é disponibilizada fisicamente com interfaces elétricas ou óticas.

ENERGIA ELÉTRICA: Contratação do uso (em KVA´s) de volume de energia elétrica fornecida pela **SBA EDGE**. Este serviço somente está disponível com o produto **CO-LOCATION.REMOTE HAND & EYES**: O Serviço inclui um volume de horas para atividades do NOC no rack do **CLIENTE**. O escopo do Serviço é limitado a atividades não intrusivas.

1.1.c. **Edge Computing**

EDGE COLO: O Edge Colo da SBA Edge entrega datacenters modulares dedicados ou compartilhados, estrategicamente distribuídos em mais de 15 países. A solução oferece processamento e armazenamento locais para reduzir latência e melhorar a eficiência. Integra-se com serviços de cloud, colocation e fabric da SBA Edge, garantindo alta escalabilidade e segurança. A infraestrutura inclui hardware de alta performance, redes redundantes e gerenciamento centralizado. Com suporte 24x7, segurança ponta a ponta e alta disponibilidade, é ideal para aplicações críticas como IoT, automação industrial e metaverso. O serviço combina flexibilidade, proteção de dados e resposta rápida às demandas de negócios.

EDGE CLOUD: O Edge Cloud SBA Edge leva a performance da nossa nuvem para a borda, com baixa latência e alta disponibilidade. Ideal para aplicações sensíveis como IoT e automação, processa dados próximos da fonte, acelerando respostas. Oferece a flexibilidade, escalabilidade e segurança do Cloud SBA Edge, agora aplicadas localmente. A infraestrutura distribuída em mais de 15 países garante robustez e conectividade contínua. A gestão centralizada e o suporte 24x7 asseguram máxima eficiência. Uma solução pronta para impulsionar inovação com agilidade e proteção.

1.1.d. **CLOUD COMPUTING**

BAREMETAL: O serviço de Bare Metal da SBA Edge oferece uma solução de hardware dedicado que combina desempenho, segurança e flexibilidade para empresas que necessitam de controle completo sobre seus dados e hardware. Com infraestrutura de ponta e suporte especializado, o Bare Metal permite a execução de cargas de trabalho intensivas com alta disponibilidade e performance garantida. Além disso, o Bare Metal pode ser integrado de forma híbrida com soluções de cloud e Co-Location, proporcionando uma infraestrutura flexível e robusta.

CLOUD SBA EDGE: Os serviços de infraestrutura de serviço (IaaS) da SBA Edge são projetados para fornecer soluções de computação de alto desempenho e alta disponibilidade, suportando ambientes de missão crítica através de uma plataforma de Cloud Computing robusta.

DBaaS: Banco de Dados como Serviço, serviço de software opcional, contempla o hardware, software, e serviço de gestão do sistema de banco de dados do **CLIENTE**.

BAAS: Backup como serviço, Funcionalidade de cópia de **DADOS** do **CLIENTE**, e seu armazenamento em unidade secundária com quantidade, tipo, periodicidade e retenção a ser definido na **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL**.

DRAAS: DISASTER RECOVERY COMO SERVIÇO, **PROTEÇÃO DE DADOS** que pode ser contratado para os alvos: **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE**, **CLOUD COMPUTING**, BareMetal e DBaaS.

1.1.e. **NETWORKING**

CLOUD ON-RAMP: A **SBA EDGE BRASIL TELECOMUNICAÇÕES** possui o serviço de Cloud Connection Exchange com as principais nuvens públicas do país (AWS Direct Connection, Azure Express Route, Google Cloud e IBM Cloud) e fornece o serviço de interconexão para maior segurança e velocidade de acesso.

Fabric SBA Edge: IX.BR: A **SBA EDGE BRASIL TELECOMUNICAÇÕS** é ponto de interconexão IX.br do CGI.BR, que visa buscar a mais baixa latência e melhor qualidade de acesso para todos os usuários de Internet no Brasil através da conexão direta entre os Autonomous Systems (AS) das empresas participantes. O **CLIENTE** pode contratar o IX.BR de 2 formas, através do PIX ou CIX.

BANDA IP: Banda de acesso à internet Full-Duplex, com capacidade a ser definida na **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL.**

BGP: Serviço de utilização de protocolo BGP habilita os clientes que desejam estabelecer um sistema autônomo de rede (Autonomous System – AS), sendo que o **CLIENTE** é conectado diretamente ao Internet Exchange do Brasil (IX-BR), através do estabelecimento de VLANS bi-direcionais e de cross-conexões físicas e dedicadas. Nesta modalidade se faz necessário a contratação de **BANDA IP**.

ENDEREÇAMENTO IP: Endereço único na internet, fornecido pela **SBA EDGE BRASIL TELECOMUNICAÇÕES** que permite a comunicação entre dois ou mais dispositivos conectados.

CROSS CONNECT: A fornece uma conexão física (cabo ethernet ou cabo ótico) para conexão entre rack (terceiros) ou entre rack´s do mesmo cliente. Esta modalidade de contratação está disponível apenas para os produtos **CO-LOCATION E/OU CLOUD.**

DIREITO DE PASSAGEM: O **DATA CENTER** fornece o espaço físico para o **CLIENTE** ISP (Internet Service Provider) fazer a conexão de sua infraestrutura física para transmissão de dados até o serviço do meet-me-room, ao qual o **CLIENTE** já deve possuir contrato para que o mesmo possa fornecer conexão aos **CLIENTES** hospedados no **DATA CENTER.**

LAN TO LAN: Conexão entre duas localidades de forma dedicada que depende de viabilidade técnica de implementação.

LINKS: Modalidade contratada para interconexão de localidades ou comunicação de dados.

MLPS (MULTI PROTOCOL LABEL SWITCHING): Conexão entre múltiplas localidades com intuito de transferir (voz, dados e vídeo) de forma dedicada. Todas as definições necessárias, inclusive, mas sem limitação, topologia, garantias e velocidade a serem definidas na **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL**.

PORTA ADICIONAL: Modalidade de serviço onde o **CLIENTE** necessita de uma porta (física ou lógica) adicional à(s) porta(s) já contratadas (**BANDA IP** ou **95% PERCENTIL**).

STORAGE CONNECTION: a **SBA EDGE BRASIL TELECOMUNICAÇÕES** fornece conexão física para conexão com a unidade de armazenamento (storage) através de fibra ótica ou cabo ethernet.

VIRTUAL CONNECT: A **SBA EDGE BRASIL TELECOMUNICAÇÕES** fornece uma conexão lógica entre o produto **CLOUD COMPUTING E OUTROS PRODUTOS.**

95% PERCENTIL: Opção de banda de acesso à internet em 95 Percentil fornece ao **CLIENTE** uma conexão com capacidade mínima, instantaneamente escalável, limitada pelo pico de capacidade contratada, em Mbps (megabits por segundo). O **CLIENTE** será tarifado pela capacidade mínima contratada e pela capacidade adicional variável, efetivamente utilizada no mês, seguindo a regra do **95 PERCENTIL**. O valor variável será cobrado de maneira transparente de acordo com o valor de Mpbs vigente e previamente informado em sua **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL/TERMO DE ACEITE E ADESÃO AO CONTRATO**.

1.1.f. **Cyber Security**

WAF: O Web Application Firewall (WAF) da SBA Edge é uma solução projetada para proteger aplicações web contra uma ampla variedade de ataques, filtrando e monitorando o tráfego HTTP entre uma aplicação web e a Internet. Ele utiliza inteligência de ameaças global e aprendizado de máquina para identificar e bloquear novos ataques em tempo real, incluindo exploits zero-day.

ENDPOINT PROTECT: É uma solução abrangente de segurança cibernética, utilizando a avançada tecnologia da Acronis Cyber Protection. Projetada para proteger servidores físicos, virtuais e ambientes Hypervisor, a solução oferece defesa robusta contra ameaças, ransomware e malwares. Com foco em EDR (Detecção e Resposta de Endpoint), MDR (Detecção e Resposta Gerenciada) e DLP (Prevenção de Perda de Dados), a SBA Edge Endpoint Protection garante uma proteção completa e integrada para seus ativos críticos.

1.1.g. **Serviços Gerenciados**

MIGRAÇÃO: A **SBA EDGE** fornece o serviço de migração de tecnologias (P2V, V2V, V2P) e Migração de Volume de Dados.

GERENCIAMENTO: Opcional para os **PRODUTOS CLOUD COMPUTING** e **CO-LOCATION**. Contempla a gestão de **EQUIPAMENTOS** e/ou hosts, e/ou sistemas operacionais e/ou banco de dados e/ou operações especiais do **CLIENTE**, no serviço de gerenciamento, está incluso a **GESTÃO DE CONFIGURAÇÕES**.

SERVIÇOS PROFISSIONAIS: A **SBA EDGE**, através dos seus profissionais certificados, poderá, de acordo com a solicitação do **CLIENTE** planejar eventual consultoria baseada no escopo da lista de **PRODUTOS** e serviços oferecidos nos termos deste **CONTRATO**, observadas as obrigações e responsabilidades de cada **PARTE**.

GESTÃO DE CONFIGURAÇÕES: Funcionalidade de gestão das configurações de sistemas operacionais.

1.1.h. **ADDONS**

ARMAZENAMENTO: Opcional para os **PRODUTOS CLOUD COMPUTING** e **CO-LOCATION**. Contempla o espaço lógico em **EQUIPAMENTOS** da **SBA EDGE** para armazenamento de **DADOS** e/ou aplicações do **CLIENTE**.

DNS: Utilização da infraestrutura redundante de DNS da **SBA EDGE** para hospedagem registros de domínios, sua capacidade é determinada pela quantidade de registros contratados e especificado em PROPOSTA COMERCIAL.

FIREWALL (SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO): dispositivo/entidade (lógico ou físico), responsável pela identificação e restrição das informações que trafegam na rede com destino aos **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE**, **CLOUD COMPUTING**, e/ou **CO-LOCATION**.

1.1.i. **DEFINIÇÕES DOS DADOS ARMAZENADOS**

AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS: órgão responsável pela fiscalização do cumprimento das disposições da Lei Geral de Proteção de Dados, Lei Federal nº 13.709/2018 no território nacional.

CONTROLADOR: A quem compete as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais, especialmente relativas às finalidades e os meios de tratamento de dados pessoais dos usuários-finais do **CLIENTE**. Para os fins deste **CONTRATO**, o **CLIENTE**.

DADOS: Informação armazenada em **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE, BARE METAL,** e/ou **AMBIENTES HÍBRIDOS**. A informação armazenada é de propriedade do **CLIENTE,** sendo este responsável pelo seu conteúdo e utilização.

DADO ANONIMIZADO: Dado relativo ao titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento.

DADOS PESSOAIS: Qualquer informação obtida em razão do presente **CONTRATO**, relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, como por exemplo: nome, CPF, RG, endereço residencial ou comercial, número de telefone fixo ou móvel, endereço de e-mail, informações de geolocalização, entre outros.

DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS: Dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

INCIDENTES: qualquer acesso, aquisição, uso, modificação, divulgação, perda, destruição ou dano acidental, ilegal ou não autorizado que envolva dados pessoais.

OPERADOR: **PARTE** que trata dados pessoais de acordo com as instruções do Controlador. Para os fins deste **CONTRATO**, a **SBA EDGE**.

TITULAR: Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.

TRATAMENTO: Qualquer operação ou conjunto de operações efetuadas com dados pessoais ou sobre conjuntos de dados pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, tais como a coleta, o registro, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, a limitação, a eliminação ou a destruição.

1.1.j. **DEFINIÇÕES GERAIS**

EMPRESA: significa a SBA Communications Corporation e suas subsidiárias, incluindo a **SBA EDGE.**

IA: significa Inteligência Artificial.

NOC: é a gestão de relacionamento com o **CLIENTE.** Centro de operações da **SBA EDGE**, observadas as obrigações e responsabilidades de cada **PARTE**, que, em regime 24x7, atua como central de contato disponível ao **CLIENTE** e seus **PREPOSTOS.**

ON-DEMAND: Modo de cobrança sob demanda, desta forma o **CLIENTE** aceita ser taxado pelo uso excedente do serviço contratado, conforme cálculo pré-estabelecido.

PREPOSTO: Agente, funcionário, prestador de serviço ou similar, representante do **CLIENTE** perante a **SBA EDGE** e com direitos conforme estabelecido em documento próprio.

PROTOCOLO DE ATIVAÇÃO: Documento comprovatório de alocação dos **EQUIPAMENTOS** do **CLIENTE, CO-LOCATION** e/ou **AMBIENTES HÍBRIDOS** no **DATA CENTER**.

PROTOCOLO DE DESATIVAÇÃO: Documento comprovatório de remoção **EQUIPAMENTOS** do **CLIENTE EM CO-LOCATION** e/ou **AMBIENTES HÍBRIDOS** do **DATA CENTER**.

SEGURANÇA: Funcionário(s) da **SBA EDGE** responsável(is) pela integridade e acesso ao **DATA CENTER**.

TÉCNICO: Funcionário(s) do **DATA CENTER** responsável(is) pela monitoria, acompanhamento de **PREPOSTOS** e gerenciamento de rede.

2. CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO

2.1. Das Contratações

2.1.a. O presente **CONTRATO** estabelece as condições relativas a todos os **PRODUTOS** e serviços oferecidos pela **SBA EDGE** aos seus clientes. O **CLIENTE** deverá escolher, dentre tais opções, quais **PRODUTOS** e serviços lhe interessam e serão contratados. A **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL/TERMO DE ACEITE E ADESÃO AO CONTRATO** celebrados indicarão todos os **PRODUTOS** e serviços efetivamente contratados, bem como todo o detalhamento comercial e técnico necessário e aplicável a cada **PRODUTO** e/ou serviço.

2.1.b. Caso as **PARTES** desejem alterar qualquer termo da contratação, a **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL** e o **TERMO DE ACEITE E ADESÃO AO CONTRATO**

deverão ser atualizados, de forma a sempre representar a contratação das **PARTES**, sem prejuízo de eventual penalidade ou formalidade adicional prevista neste **CONTRATO**.

2.1.c. Caso um **PRODUTO** ou serviço previsto neste **CONTRATO** não seja expressamente indicado na **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL**, ele deverá ser considerado como não contratado.

2.2. Das Obrigações do Cliente

2.2.a. São obrigações do **CLIENTE**, sem prejuízo de outras obrigações estabelecidas no presente Instrumento:

2.2.b. Não invadir a privacidade de outros usuários da internet, buscando acesso a senhas e dados privativos, modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro usuário;

2.2.c. Respeitar as disposições legais, inclusive, mas sem limitação, aquelas relacionadas ao direito autoral e propriedade intelectual vigentes;

2.2.d. Efetuar o pagamento dos documentos de cobrança emitidos pela **SBA EDGE**, conforme contratado, nas respectivas datas de vencimento;

2.2.e. Responsabilizar-se, nos termos da lei, por quaisquer danos ou prejuízos causados culposamente à **SBA EDGE** e/ou a terceiros;

2.2.f. Não divulgar propaganda ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico, salvo nos casos de prévia e expressa anuência dos destinatários quanto a este tipo de conteúdo;

2.2.g. Não usar o **DATA CENTER** ou qualquer serviço fornecido nos termos deste **CONTRATO** para desenvolver atividades ilícitas; e

2.2.h. Não divulgar material que esteja em desacordo com a legislação vigente e/ou com os usos e costumes.

2.3. Dos Prepostos:

2.3.a. O **CLIENTE** irá fornecer, em até 5 (cinco) dias contados da assinatura do Termo de Aceite e Adesão ao Contrato, os dados cadastrais dos **PREPOSTOS**, que serão atualizados e mantidos durante a vigência Contratual.

2.3.b. Os **PREPOSTOS** serão classificados em 3 (três) níveis, sendo que cada nível terá permissões específicas perante a **SBA EDGE**.

2.3.c. O **CLIENTE** compromete-se a comunicar à **SBA EDGE**, qualquer alteração nos dados cadastrais dos **PREPOSTOS**, com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, através de carta registrada ou e-mail comprovado à ser entregue no endereço especificado nos dados da **SBA EDGE**.

2.3.d. A **SBA EDGE** solicitará ao **PREPOSTO** os documentos de identificação para definir seu nível de acesso aos **EQUIPAMENTOS** do **CLIENTE**, **CO-LOCATION E CLOUD**.

2.3.e. Fica à cargo do **CLIENTE** optar, ou não, pela confirmação de **PREPOSTOS** através do(s) contato(s) fornecido(s) como Nível 01.

2.3.e-i) Caso o **CLIENTE** não opte pela confirmação, o **PREPOSTO** deverá fornecer seus documentos à **SEGURANÇA** do **DATA CENTER** e posteriormente ao **TÉCNICO** responsável pelo acompanhamento, que verificarão a lista de **PREPOSTOS** para autorizar seu acesso.

2.3.e-ii) Caso o **CLIENTE** opte pela confirmação, o **PREPOSTO** deverá fornecer seus documentos à **SEGURANÇA** e posteriormente ao **TÉCNICO** responsável pelo acompanhamento, que verificarão a lista de **PREPOSTOS** para autorizar o acesso. O **TÉCNICO** responsável pelo acompanhamento verificará a identidade do funcionário através dos dados fornecidos de um dos **PREPOSTOS** Nível 01.

2.3.f. Caso a identidade do **PREPOSTO** não possa ser confirmada ou permaneça sob suspeita, o **CLIENTE** concorda que os **TÉCNICOS** possuem autonomia para não permitir o acesso deste ao **DATA CENTER, EQUIPAMENTOS** do **CLIENTE**, **CO-LOCATION,** e/ou **CLOUD**.

2.3.g. A cópia não autenticada de documentos de identificação oficiais, tais como RG e CNH, não serão aceitos para a identificação do **PREPOSTO**.

2.3.h. Documentos de identificação não oficiais, não serão aceitos para identificar o **PREPOSTO**.

2.3.i. Qualquer pessoa que identifique-se como procurador, funcionário ou que possua qualquer vínculo com o **CLIENTE**, mas não esteja na lista de **PREPOSTOS** e não conste no estatuto social / contrato social do **CLIENTE** que foi fornecido à **SBA EDGE** no ato da assinatura do Termo de Aceite e Adesão ao Contrato, ou em outro que venha a substituí-la posteriormente e tenha sido encaminhado à **SBA EDGE** em forma de cópia autenticada, não terá acesso ao **DATA CENTER**, aos **EQUIPAMENTOS** do **CLIENTE**, **CO-LOCATION, E/OU CLOUD**.

2.3.j. O **CLIENTE** declara ter ciência das permissões que são dadas a seus **PREPOSTOS** ao incluí-los na lista de **PREPOSTOS**.

2.3.k. Até 2 (dois) **PREPOSTOS** poderão ter acesso Nível 01. Este nível permitirá (i) acesso irrestrito à área disponibilizada ao **CLIENTE,** conforme previsto na **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL** celebrada, (ii) solicitação de manutenções e operações através do **NOC**, (iii) remoção e abertura dos **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE,** e (iv) a contratação ou rescisão de **PRODUTOS** e/ou serviços, observadas as formalidades necessárias. Os itens (ii) e (iii) desta cláusula são aplicáveis exclusivamente para o **PRODUTO CO-LOCATION**.

2.3.l. Até 3 (três) **PREPOSTOS** poderão ter acesso Nível 02. Este nível permitirá (i) acesso irrestrito à área disponibilizada ao **CLIENTE,** conforme previsto na **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL** celebrada, (ii) solicitação de manutenções e operações através do **NOC**, (iii) abertura dos **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE,** e (iv) a contratação de **PRODUTOS** e/ou serviços, observadas as formalidades necessárias**.** Os itens (ii) e (iii) desta cláusula são aplicáveis exclusivamente para o **PRODUTO CO-LOCATION.**

2.3.m. Até 3 (três) **PREPOSTOS** poderão ter acesso Nível 03. Este nível permitirá a solicitação de manutenções e operações através do **NOC**.

2.3.n. Para a contratação e solicitação de **PRODUTOS** e serviços por telefone, o operador do **NOC** verificará a identidade do **PREPOSTO** solicitando a confirmação de um ou mais dados pessoais e através da confirmação de um ou mais dados do **CLIENTE**.

2.3.o. A **SBA EDGE** disponibilizará ao

CLIENTE acesso remoto ao ambiente do **CLIENTE**, o qual deverá ser realizado por meio de login e senha.

2.3.p. O acesso remoto ao ambiente do **CLIENTE**, através da internet ou de rede longa distância privada, não será monitorado através da lista de **PREPOSTOS**. É de responsabilidade do **CLIENTE** o monitoramento e prevenção de acessos através destes meios.

2.4. Do Pagamento pelos Produtos Contratados:

2.4.a. Em contrapartida aos **PRODUTOS** e serviços contratados, conforme detalhados na **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL/TERMO DE ACEITE E ADESÃO AO CONTRATO**, o **CLIENTE** pagará à **SBA EDGE** a **REMUNERAÇÃO**, conforme contratado.

2.4.b. O pagamento pela utilização dos produtos e serviços contratados será realizado na forma contratada pelas **PARTES,** sendo que os respectivos tributos incidentes, nos termos da legislação em vigor, estão inclusos no valor descrito no **Termo de Aceite e Adesão ao Contrato**.

2.4.c. O **CLIENTE** arcará, ainda, com o pagamento de quaisquer tributos que venham a ser instituídos ou majorados e que incidam sobre o objeto deste **CONTRATO**.

2.4.d. A Cliente autoriza que a **SBA EDGE** efetue suas cobranças através de boleto bancário.

2.4.e. O descumprimento pelo **CLIENTE** das condições de pagamento estabelecidas nesta cláusula, acarretará a aplicação de multa moratória no valor de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso, além de juros de 1% (um por cento) ao mês, aplicado *pro rata die*, até a data do efetivo pagamento.

2.4.f. Qualquer solicitação do **CLIENTE OU** da **SBA EDGE** para a redefinição do quanto contratado por meio da **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL**, que implique em qualquer alteração nos valores devidos pela **CLIENTE**, deverá ser formalizada por escrito, através da abertura de um chamado técnico, ou por outro meio que a **SBA EDGE** venha a aceitar.

2.4.f-i) Eventuais demandas adicionais ao **BASELINE** solicitadas pelo **CLIENTE** ou necessárias à boa execução do quanto contratado por meio da **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL** para manutenção da sua qualidade, passarão a compor, automaticamente, o **BASELINE AJUSTADO** a ser mantido e remunerado pelo **CLIENTE**.

2.4.g. Os valores mencionados no *caput* desta cláusula serão reajustados anualmente, ou na menor periodicidade permitida em lei, a partir da data de assinatura do Termo de Aceite e Adesão ao Contrato, em conformidade com a variação positiva acumulada no período do IGP-M.

2.4.h. O **DATA CENTER** deverá enviar ao **CLIENTE**, se devidamente contratado, os **DOCUMENTOS DE COBRANÇA** com 5 (cinco) dias de antecedência da data prevista para o seu vencimento estabelecida no **TERMO DE ACEITE E ADESÃO AO CONTRATO**.

2.4.h-i) Caso o **CLIENTE** não venha a receber os **DOCUMENTOS DE COBRANÇA** com até 3 (três) dias de antecedência da data prevista para o seu vencimento, deverá realizar contato com a **SBA EDGE** solicitando segunda via dos documentos.

2.4.h-i)(1) Caso o **CLIENTE** não efetue contato com a **SBA EDGE** dentro do prazo estabelecido no item 2.3.h-i), estará sujeito à todas as penalidades estabelecidas neste **CONTRATO**.

2.4.h-i)(2) Mesmo o **CLIENTE** efetuando o contato com a **SBA EDGE** dentro do prazo estabelecido no item 2.4.h-i), a **SBA EDGE** não fica obrigada à alterar a data de vencimento dos **DOCUMENTOS DE COBRANÇA**, sendo que estes deverão ser entregues ao **CLIENTE** no máximo até a data de vencimento e dentro do expediente bancário.

2.4.h-ii) O respectivo **DOCUMENTO DE COBRANÇA** não contestado em até 30 (trinta) dias após seu vencimento reverte-se de caráter de dívida líquida, certa e exigível para os fins de cobrança judicial, podendo, a **SBA EDGE** expedir duplicata/triplicata correspondente ao **DOCUMENTO DE COBRANÇA** e promover o respectivo protesto cambial e registro em cadastro de devedores.

2.4.i. Todos os custos decorrentes da utilização dos **PRODUTOS** e serviços ora contratados, até o seu termo final ou rescisão do presente **CONTRATO**, serão de responsabilidade do **CLIENTE**.

2.4.j. O **Cliente** obriga-se a fornecer todas as informações, acessos e documentos necessários para a ativação dos serviços contratados no prazo máximo e improrrogável de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data da realização da reunião de alinhamento do início do projeto (Kick-off).

2.4.k. Decorrido o prazo estabelecido na cláusula 2.4.j sem que o Cliente cumpra integralmente essa obrigação, o Data Center ficará autorizado a iniciar a cobrança das mensalidades correspondentes aos serviços contratados, independentemente da efetiva ativação dos mesmos, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis previstas neste contrato e na legislação aplicável.

2.5. Do Prazo Contratual

2.5.a. O presente **CONTRATO** tem duração de acordo com o constante no **TERMO DE ACEITE E ADESÃO AO CONTRATO**.

2.5.b. O presente **CONTRATO** será prorrogado automaticamente no seu vencimento, por igual período, caso não haja manifestação expressa das partes no sentido de rescindi-lo, manifestada mediante notificação por escrito no prazo de 30 (trinta) dias antes do término do prazo contratado.

2.6. Da Denúncia

2.6.a. Este **CONTRATO** poderá ser denunciado pelo **CLIENTE**, a qualquer tempo, bastando prévia notificação por escrito à **SBA EDGE**, conforme contratado, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, incidindo ao **CLIENTE** o pagamento de multa por rescisão antecipada calculada sobre os meses faltantes do **CONTRATO** conforme estabelecido nas cláusulas 2.8.j, 2.8.k, 2.8.l e 2.8.m

2.6.a-i) Para o **CLIENTE** solicitar a rescisão ou o downgrade, este deve previamente encaminhar um email com a referida solicitação, sendo que a **SBA EDGE** terá o prazo de 15 (quinze) dias corridos para enviar uma devolutiva com as condições contratuais e comerciais para o

prosseguimento do processo de rescisão ou downgrade. Após o "de acordo" do Cliente com relação as condições para a rescisão ou downgrade, a referida solicitação deverá ser encaminhada para o e-mail cancelamento@sbaedge.com, devendo ser anexada uma carta assinada por um representante legal com firma reconhecida em cartório e documento oficial comprovatório da representação. O período do aviso prévio começa a contar a partir do envio deste email.

2.6.a-ii) Caso o CLIENTE opte por não aguardar a análise e recebimento da devolutiva por parte da **SBA EDGE** com as informações sobre o downgrade ou rescisão, seu responsável legal poderá enviar de imediato a formalização para o email cancelamento@sbaedge.com, sendo que neste caso concordará tacitamente com todas as condições dispostas em contrato, sem qualquer intenção de negociação.

2.6.a-iii) Até o fim do aviso prévio de 90 (noventa) dias, as **PARTES** estarão obrigadas ao acerto de contas, sendo que caso não ocorra o acerto, as **PARTES** estarão sujeitas às sanções estabelecidas neste **CONTRATO**, inclusive anulando a solicitação de rescisão contratual à exclusivo critério da **SBA EDGE**.

2.6.b. Este **CONTRATO** poderá ser denunciado pela **SBA EDGE**, a qualquer tempo, bastando apenas prévia notificação por escrito ao **CLIENTE**, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, em cujo prazo as partes estarão obrigadas ao acerto de contas.

2.6.c. Os valores contratados serão devidos e cobrados normalmente durante este período. Exclusivamente para o **PRODUTO CO-LOCATION**, onde o **CLIENTE** alocou **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** no **DATA CENTER**, a **SBA EDGE** somente aceitará eventuais contestações quanto à configuração de hardware do **EQUIPAMENTO** enquanto este estiver nas dependências do **DATA CENTER**, e antes da entrega do **PROTOCOLO DE DESATIVAÇÃO**.

2.6.d. Exclusivamente para o respeito do **PRODUTO CO-LOCATION**, em caso de término ou rescisão do presente **CONTRATO** por qualquer motivo, o **CLIENTE** deverá providenciar, às suas expensas, a remoção dos **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** no prazo de até 30 (trinta) dias, devendo restaurar as instalações concedidas à condição original, ressalvado o desgaste pelo uso normal. Caso o **CLIENTE** não providencie a retirada dos **EQUIPAMENTOS** do Cliente no prazo assinalado acima, será cobrado o valor equivalente à última **REMUNERAÇÃO**, acrescido de 50% (cinquenta por cento) até a data da retirada dos **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** pelo **CLIENTE**. Caso os **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** não sejam retirados em 60 (sessenta) dias, aplicar-se-á o disposto na cláusula 2.8.a-vi.

2.7. Da Rescisão

2.7.a. O **CONTRATO** poderá ser rescindido pelo **CLIENTE**, bastando prévia notificação por escrito ao **DATA CENTER**, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, ficando o **CLIENTE** isento do pagamento da multa rescisória nos seguintes casos:

2.7.b. Caso o **SLA** atinja um Índice de Indisponibilidade, conforme o cálculo previsto na cláusula 2.8.e, acima de 001,000 por 2 (dois) meses consecutivos.

2.7.c. Caso o **SLA** atinja um Índice de Indisponibilidade, conforme o cálculo previsto na cláusula 2.8.e, acima de 003,000 por 2 (dois) meses, consecutivos ou não, ao longo de um período de 6 (seis) meses consecutivos.

2.7.d. Caso o **SLA** atinja um Índice de Indisponibilidade, conforme o cálculo previsto na cláusula 2.8.e acima de 005,000 em 1 (um) mês de apuração.

2.7.e. Exclusivamente para o **PRODUTO** de **CO-LOCATION**, onde o **CLIENTE** alocou **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** no **DATA CENTER**, a **SBA EDGE** somente aceitará eventuais contestações quanto à configuração de hardware do **EQUIPAMENTO** enquanto o mesmo estiver nas dependências do **DATA CENTER**, e antes da entrega do **PROTOCOLO DE DESATIVAÇÃO**.

2.7.f. Caso o **CLIENTE** venha a descumprir um ou mais itens dos discriminados a seguir, e não venha a sanar a irregularidade em um prazo de até 10 (dez) dias a contar da notificação, o presente **CONTRATO** poderá ser rescindido pela **SBA EDGE,** que estará em pleno direito de cobrar as multas elencadas na cláusula 2.8.j. e 2.8.k. São estes os casos em que esta cláusula se aplica:

2.7.f-i) No caso do **CLIENTE** inadimplir as parcelas contratuais ou recusar-se ao pagamento de quaisquer importâncias devidas em virtude do presente **CONTRATO** e/ou **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL/TERMO DE ACEITE E. ADESÃO AO CONTRATO**;

2.7.f-ii) No caso do descumprimento dos termos e condições do presente **CONTRATO**;

2.7.f-iii) No caso de uso inadequado do **DATA CENTER**, dos **PRODUTOS** e/ou dos serviços, assim considerado aquele que acarrete prejuízos à **SBA EDGE**, ou quaisquer terceiros, e/ou que esteja em desacordo com a legislação vigente.

2.7.g. O presente **CONTRATO** será considerado rescindido, de pleno direito, independente de quaisquer notificações ou avisos, e sem prejuízo das demais penalidades e/ou consequências genéricas ou específicas previstas na legislação vigente, nas seguintes hipóteses:

2.7.g-i) Caso seja decretada recuperação judicial, falência ou insolvência de qualquer uma das **PARTES**;

2.7.g-ii) No caso de força maior ou caso fortuito que perdure por prazo superior a 30 (trinta) dias consecutivos impedindo a prática das atividades descritas neste **CONTRATO** por ambas as **PARTES**, sendo exemplos: guerra, greve, revolução, invasão de território, sentença judicial específica que impeça o cumprimento da obrigação assumida, desapropriação, embargo para suspensão de uma obra, etc.

2.8. Das Multas e Descontos

2.8.a. Na hipótese do **CLIENTE** infringir quaisquer cláusulas do presente **CONTRATO** ficará obrigado, ao exclusivo critério da **SBA EDGE**, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, às seguintes sanções:

2.8.a-i) Para o caso do **PRODUTO CO-LOCATION**, o bloqueio de acesso físico ou remoto aos **EQUIPAMENTOS** do **CLIENTE** a partir do 7º (sétimo) dia de atraso do pagamento;

2.8.a-ii) Para o caso do **PRODUTO CLOUD COMPUTING,** o bloqueio do acesso remoto aos referidos Produtos e serviços a partir do 7º (sétimo) dia de atraso do pagamento;

2.8.a-iii) Bloqueio de acesso à rede internet a partir do 10º (décimo) dia de atraso do pagamento;

2.8.a-iv) Multa penal de 10% (dez por cento) sobre o valor total do **CONTRATO**, ressalvada o atraso de pagamento dos valores devidos, hipótese em que incidirá a multa elencada no item 2.4.e.

2.8.a-v) A impossibilidade da contratação de novos **PRODUTOS** e/ou serviços pelo **CLIENTE** até a completa liquidação do débito existente;

2.8.a-vi) Após ultrapassados 180 (cento e oitenta) dias de inadimplência por parte do **CLIENTE**, os **EQUIPAMENTOS** relacionados aos **PRODUTOS CLOUD COMPUTING** serão formatados, sendo que os referidos **EQUIPAMENTOS**, bem como o espaço contratado serão cedidos a outros clientes da **SBA EDGE**.

2.8.a-vii) A retenção dos **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** pela **SBA EDGE** em razão da falta de pagamento dos valores devidos pelo **CLIENTE**, entre eles eventuais multas ou encargos decorrentes de atrasos.

2.8.b. Na hipótese do **CLIENTE**, por meio de seus Prepostos, infringirem as cláusulas 2.11.c-iv, 2.11.c-v ou 2.11.c-vi, pagará uma multa penal equivalente à 15% (quinze por cento) da **REMUNERAÇÃO** estabelecida no Termo de Aceite e Adesão ao Contrato por evento notificado ao **CLIENTE**, através de um **TÉCNICO**, verbalmente ou por escrito.

2.8.c. O intervalo mínimo por notificação será de 10 (dez) minutos, sendo que o **CLIENTE** deverá tomar providências para corrigir os itens mencionados em cada notificação.

2.8.d. Caso o **SLA** apurado esteja inferior ao estabelecido na cláusula 2.13-d, o **DATA CENTER** dará um desconto na **REMUNERAÇÃO** posterior do **CLIENTE** conforme a tabela de descontos desta cláusula.

2.8.e. Fórmula de cálculo da indisponibilidade.

A = índice de indisponibilidade

b = minutos em que o **PRODUTO** e/ou serviço foi considerado totalmente indisponível, de acordo com o relatório encaminhado ao **CLIENTE** conforme o disposto na cláusula 2.13.f.

c = total de minutos no mês de apuração. Por padrão, um mês de 29 dias tem 41760 minutos; um mês de 30 dias tem 43200 minutos; e um mês de 31 dias tem 44640 minutos.

$$a = \left(\frac{b \times 100}{c} \right)$$

2.8.f. Tabela de Descontos por Indisponibilidade:

Índice de Indisponibilidade	Desconto na REMUNERAÇÃO Fixa
000,000 à 000,200	0%
000,201 à 000,500	5%
000,501 à 000,700	8%
000,701 à 001,000	10%
001,001 à 005,000	15%
005,001 à 010,000	20%
010,001 à 015,000	30%
015,001 à 020,000	40%
020,001 à 025,000	50%
025,001 à 100,000	100%

2.8.g. O desconto incidirá somente sobre a parcela fixa da **REMUNERAÇÃO**, constante no Termo de Aceite e Adesão ao Contrato. Eventuais taxas adicionais ou serviços adicionais, não terão desconto referente à quebra do **SLA**.

2.8.h. O desconto na **REMUNERAÇÃO** incidirá na **REMUNERAÇÃO** relativa ao mês subsequente ao envio do relatório de **SLA** ao **CLIENTE**.

2.8.i. Não são considerados para efeito de cálculo do **SLA** os tempos em que a solicitação permanece aguardando um retorno do **CLIENTE**. Durante este tempo a contagem do **SLA** será pausada.

2.8.j. Caso o **CLIENTE** solicite (na vigência do prazo contratual) a alteração do quanto previsto na **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL**, implicando na redução do valor da **REMUNERAÇÃO,** disposto no **Termo de Aceite e Adesão ao Contrato**, deverá pagar uma multa calculada pela diferença entre o valor inicialmente contratado e o novo valor vigente considerando o tempo restante do **CONTRATO**, nos moldes e índices da multa descrita nas cláusulas 2.8.k, 2.8.l e 2.8.m.

2.8.k. Caso o **CLIENTE** opte por rescindir o **CONTRATO** antes do prazo contratual estabelecido no **Termo de Aceite e Adesão ao Contrato**, deverá pagar uma multa por rescisão antecipada calculada sobre os meses faltantes do **CONTRATO**.

2.8.l. Tabela de índices de multa:

Serviço Prestado	Índice de Multa
Networking	0,50 (50%)
Bare Metal	0,50 (50%)
Serviços de Gerenciamento	0,25 (25%)
Co-Location	0,25 (25%)
Cloud Computing	0,25 (25%)
Cyber Security	0,25 (25%)
Edge Computing	0,50 (50%)

2.8.m. Cálculo de Multa Rescisória:

a = total de meses do **CONTRATO**, constante n**O TERMO DE ACEITE E ADESÃO AO CONTRATO**
b = total de **REMUNERAÇÕES** quitadas
c = valor proporcional da **REMUNERAÇÃO**, constante no **TERMO DE ACEITE E ADESÃO AO CONTRATO**
d = valor total da multa
e = índice de multa, conforme o item 2.8.l.

$$d = \left[c \times (a - b) \right] \times e$$

2.9. Da Segurança e Confidencialidade

2.9.a. Todas as informações contidas nos **EQUIPAMENTOS** do **CLIENTE,** nos **PRODUTOS** e/ou nos serviços contratados são de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**, sendo que caso o **CLIENTE** opte por

fornecer qualquer informação contida nos **EQUIPAMENTOS**, estará abrindo mão da confidencialidade da informação neles contida para a **SBA EDGE**.

2.9.b. A **SBA EDGE**, por sua vez, compromete-se à não usar as informações fornecidas pelo **CLIENTE** para benefício próprio, bem como a não divulgar tais informações.

2.9.c. Em caso de solicitação judicial e/ou administrativa, por autoridade competente, à ter acesso às informações do **CLIENTE**, contidas ou não nos **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** e/ou e nos **PRODUTOS** e/ou nos serviços contratados**,** o seu fornecimento não caracterizará quebra contratual.

2.9.d. A responsabilidade do gerenciamento de senhas ou códigos de acesso, bem como o acesso às informações contidas nos **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** e/ou nos **PRODUTOS** e/ou nos serviços contratados**,** será de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**.

2.9.e. A **SBA EDGE** é responsável exclusivamente a implementar as regras de **FIREWALL** solicitadas pelo **CLIENTE**, tantas quantas forem contratadas na **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL**. O **CLIENTE** é responsável pela definição das regras a serem implantadas pela **SBA EDGE**.

2.9.e-i) O prazo para a implementação das regras de **FIREWALL** é de até 24 (vinte e quatro) horas, em dias úteis conforme calendário da **SBA EDGE**, à contar do envio formal da solicitação do **CLIENTE** conforme procedimentos vigentes na data de solicitação.

2.9.e-ii) Eventuais falhas ou erros decorrentes da correta implementação das regras de **FIREWALL** por causa de erros no preenchimento do formulário, são de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**, e a correção das regras implementadas será realizada no mesmo prazo concedido para a sua implementação.

2.10. Da política de Proteção dos Dados de Clientes

2.10.a. Para fins deste **CONTRATO**, "**INFORMAÇÃO(ÕES) PESSOAL(IS)**" é toda e qualquer informação do **CLIENTE** que identifique um indivíduo ou que possa ser usada para identificar razoavelmente um indivíduo. Exemplos incluem, mas não se limitam a: nome; lista de e-mails; telefone ou número de fax; endereços; endereços de e-mail; e números de identificação.

2.10.b. Limitação de uso. A **SBA EDGE** utilizará **INFORMAÇÕES PESSOAIS** somente conforme as instruções e permitido pelo **CLIENTE**, e somente para realizar as atividades previstas neste **CONTRATO**. A **SBA EDGE** não poderá utilizar **INFORMAÇÕES PESSOAIS** para nenhum outro propósito, incluindo e sem limitação, para seu próprio benefício comercial, a menos que acordado por escrito pelo **CLIENTE**.

2.10.c. Controles de Acesso. A **SBA EDGE** reconhece e concorda que manterá acessos de controles apropriados, incluindo, mas não limitado a, limitar acesso às informações do **CLIENTE** ao número mínimo de pessoas da **SBA EDGE** para as quais seja necessário tal acesso para a execução do objeto deste **CONTRATO**. A **SBA EDGE** irá reter **INFORMAÇÕES PESSOAIS** em sigilo e assegurará que toda **INFORMAÇÃO PESSOAL** recebida da ou em nome do **CLIENTE** seja mantida de forma segura.

2.10.d. Remoção ou Destruição de Informação. Após o término do **CONTRATO**, por qualquer motivo, a **SBA EDGE** deverá retornar para o **CLIENTE**, destruir ou, permanentemente excluir, toda **INFORMAÇÃO PESSOAL**, como instruído pelo **CLIENTE** por escrito, desde que em conformidade com a legislação vigente e salvo não haja decisão judicial que impeça a referida destruição/exclusão.

2.10.e. O descumprimento das obrigações previstas nesta cláusula 2.10, ensejará à **SBA EDGE** a obrigação de arcar com o pagamento de eventuais indenizações por prejuízos e danos sofridos.

2.10.f. Caso o **CLIENTE** opte em não contratar o serviço de Backup prestado pela **SBA EDGE**, ou seja, caso o **CLIENTE** fique exclusivamente responsável pelo Backup, automaticamente, a **SBA EDGE** ficará isenta de qualquer responsabilidade na hipótese de alguma informação ser perdida total ou parcialmente.

2.10.g. As Partes deverão cumprir integralmente todas as disposições da LGPD (Lei Geral de Proteção aos Dados Pessoais) vigente no Brasil, bem como de quaisquer outras leis, normas e regulamentos editados pelas autoridades competentes em matéria de proteção de **DADOS PESSOAIS**, conforme previsto no Anexo II deste **CONTRATO**.

2.10.h. O presente **CONTRATO** delimita a responsabilidade da **SBA EDGE**, exclusivamente, ao escopo deste **CONTRATO** e, em nenhuma hipótese, a **SBA EDGE** terá qualquer tipo de gestão, controle, tratamento ou processamento de dados pessoais armazenados nos servidores e/ou banco de dados do **CLIENTE**.

2.10.i. O **CLIENTE** declara ter ciência que a responsabilidade da **SBA EDGE** se restringe em garantir a gestão física e operacional dos servidores e/ou banco de dados do **CLIENTE** e/ou fornecer **CONECTIVIDADE**, conforme aplicável e em conformidade com o objeto do **CONTRATO**.

2.11. Do Acesso dos Prepostos

2.11.a. Não será concedido acesso aos **PREPOSTOS** nos ambientes de **CLOUD COMPUTING** e/ou **SERVIÇOS DE SOFTWARE**

2.11.b. Somente os **PREPOSTOS** ou representantes legais, terão acesso às dependências do **DATA CENTER** onde os **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** e/ou BareMetal estiverem instalados. O acesso deve ser comunicado de acordo com a tabela abaixo:

Horário	Antecedência de Aviso
Horário Comercial – Das 08:30hs às 18:00hs	30 minutos, através do **NOC**.
Fora do Horário Comercial, conforme calendário da **S**BA EDGE, ou Feriados.	90 minutos, através do **NOC**.

2.11.c. O tempo máximo de permanência do **PREPOSTO** dentro da área disponibilizada para os **PRODUTOS**, **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** e/ou BareMetal será de 1 (uma) hora por dia, não cumulativo ao longo do prazo contratual.

2.11.c-i) Após este tempo, o **PREPOSTO** poderá utilizar-se de uma sala com bancada e acesso à internet por um período

máximo de 24 (vinte e quatro) horas contínuas, sendo que na primeira hora de uso não incidirá cobrança, entretanto nas demais haverá a cobrança.

2.11.c-ii) Em caso de **CO-LOCATION**, para utilizar-se desta sala o **CLIENTE**, acompanhado do **TÉCNICO**, deverá remover os **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** da área disponibilizada, e transportá-la até a sala mencionada.

2.11.c-iii) Em caso de **BAREMETAL**, um **TÉCNICO** deve ser designado para a remoção do **HARDWARE** da área disponibilizada, e transportá-la até a sala mencionada. O **PREPOSTO** não poderá realizar este procedimento.

2.11.c-iv) Em nenhuma hipótese o **CLIENTE**, seja por meio de seus **PREPOSTOS** ou não, poderá abrir seu hardware ou realizar qualquer forma de manutenção de hardware dentro da área disponibilizada, havendo sala própria para este procedimento.

2.11.c-v) Para acesso ao **DATA CENTER**, o **PREPOSTO** receberá uma credencial de identificação que deverá permanecer em área visível. O não uso desta credencial poderá implicar em multa conforme estabelecido na cláusula 2.8.b.

2.11.c-vi) O uso de máquinas fotográficas, filmadoras ou outros dispositivos capazes de armazenar imagens ou som, por parte dos **PREPOSTOS**, dentro do **DATA CENTER** implicará ao **CLIENTE** multa conforme estabelecido na cláusula 2.8.b.

2.12. Das Condições Gerais

2.12.a. O **CLIENTE** compromete-se a reembolsar a **SBA EDGE** por quaisquer valores que as mesmas venham a despender oriundos do uso ilegal ou não autorizado dos softwares, bem como quaisquer custos de transporte dos **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE**, no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar da efetiva notificação da **SBA EDGE** constatando o mau uso.

2.12.b. A **SBA EDGE** compromete-se a executar o objeto deste **CONTRATO** consoante o disposto neste **CONTRATO**, na **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL** e no **TERMO DE ACEITE E ADESÃO AO CONTRATO**, observadas as obrigações e responsabilidades de cada **PARTE**.

2.12.c. O **CLIENTE** compromete-se a observar e cumprir os procedimentos operacionais e regulamento de utilização das dependências do **DATA CENTER**, encontrando-se os textos disponíveis na extranet, em área reservada ao **CLIENTE**.

2.13. Da Disponibilidade

2.13.a. Os **PRODUTOS** e serviços ora contratados estarão disponíveis ao **CLIENTE** durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. Poderá haver interrupções ou suspensões programadas, de natureza técnica e profissional, hipóteses em que haverá comunicação ao **CLIENTE** por parte da **SBA EDGE** com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

2.13.b. Caso a **SBA EDGE** fique impossibilitado de comunicar ao **CLIENTE** a interrupção conforme mencionado, o a **SBA EDGE** contabilizará o período de 30 (trinta) minutos como indisponibilidade para o cálculo de **SLA**.

2.13.c. Um relatório mensal de disponibilidade, o **SLA**, será encaminhado ao **CLIENTE**, caso seja expressamente solicitado pelo **CLIENTE**, para o e-mail pré-determinado entre os dias 5 (cinco) e 20 (vinte) do mês imediatamente posterior ao período de apuração.

2.13.d. Na hipótese de haver interrupção integral do **PRODUTO** ou serviço, que acarrete num aproveitamento inferior ao quanto previsto no Anexo I deste **CONTRATO**, a **SBA EDGE** arcará com multa conforme estabelecido no item 2.8.d, 2.8.e e 2.8.f.

2.13.e. Para o Produto **CO-LOCATION** o **SLA** de responsabilidade da **SBA EDGE** não abrange os **EQUIPAMENTOS** do **CLIENTE**, bem como eventuais softwares e serviços de terceiros.

2.13.f. O período de apuração do **SLA** será do primeiro dia ao último dia do mês, ou seja, o período de apuração será mensal.

2.13.g. A **SBA EDGE** não terá qualquer responsabilidade por falhas na disponibilidade dos **PRODUTOS** ou serviços ocasionadas pelos seguintes motivos:

(i) caso fortuito ou eventos de força maior, tais como causas que estejam fora de sua capacidade de controle, incluindo ataques de vírus; eventos não previsíveis relacionados aos produtos, serviços e tecnologia utilizados pela **SBA EDGE**;

(ii) imperícia, imprudência, condutas negligentes ou dolosas do **CLIENTE;**

(iii) falhas ou vícios nos **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** e/ou irregularidades na respectiva operação pelo **CLIENTE**;

(iv) falhas, problemas de compatibilidade ou vícios em produtos ou serviços contratados pelo **CLIENTE** junto a terceiros;

(v) serviços por quaisquer meios controlados pelo poder público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer;

(vi) desapropriação, ordens, proibições ou outros atos emanados pelo poder público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer.

2.13.h. A **SBA EDGE** ficará desobrigada do cumprimento do **SLA**, em qualquer modalidade de gerenciamento nas seguintes hipóteses:

(i) Falha na conexão dedicada a um **PRODUTO** ou serviço contratado fornecida pela empresa de telecomunicações encarregada da prestação do serviço, sem culpa da **SBA EDGE**;

(ii) Falhas de programação de "web site", de responsabilidade do **CLIENTE**, ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada.

(iii) As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento.

(iv) As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do servidor destinado a evitar ou fazer cessar a atuação de "hackers" ou destinadas a implementar correções de segurança (patches).

(v) Suspensão do objeto deste **CONTRATO**, total ou parcialmente, por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente **CONTRATO**.

(vi) Não efetivação da comunicação de aumento de tráfego que trata o item Condições Específicas do presente **CONTRATO**.

(vii) Sobrecarga de tráfego conhecida por DoS (DoS- Denial of Services), caso em que, inclusive, a fim de assegurar a estabilidade da **BANDA IP**, fica a **SBA EDGE** autorizada a desconectar o servidor da internet.

(viii) Superação pelo **CLIENTE** do limite de 95% (noventa e cinco por cento) da capacidade máxima de utilização do HD (disco rígido) do servidor.

(ix) A **SBA EDGE** disponibilizará duas linhas independentes de energia elétrica para os **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** relacionados ao **PRODUTO CO-LOCATION** e para ativos de hardware fornecidos pelo **CLIENTE** em **AMBIENTES HÍBRIDOS**.

Portanto, para que o **DATA CENTER** possa garantir a disponibilidade contratada, o **CLIENTE** deverá fornecer **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** de hardware com fontes redundantes de energia. Caso a indisponibilidade seja causada pela falta dessas características nos ativos de hardware do **CLIENTE**, o mesmo não terá direito a reivindicar multas de **SLA**.

2.14. Da Responsabilidade Dos Serviços Disponibilizados Por Terceiros

2.14.a. A perfeita consecução do objeto do presente **CONTRATO** poderá estar condicionada a prestação ou disponibilização de serviços prestados por terceiros diretamente ao **CLIENTE**, hipóteses em que a **SBA EDGE** não poderá ser responsabilizada por perdas e danos, falhas ou atrasos advindos das omissões de tais terceiros.

2.14.b. A **SBA EDGE** não se obriga a assumir responsabilidades de terceiros, assumidas diretamente pelo **CLIENTE**, à fim de reestabelecer a execução do objeto deste **CONTRATO**.

2.15. Das Normas Aplicáveis

2.15.a. São aplicáveis automaticamente ao presente **CONTRATO**, os atos de autoridade pública competente publicados na imprensa oficial, concernentes ao objeto do presente **CONTRATO**.

2.16. Da anticorrupção e integralidade

2.16.a. As **PARTES** declaram neste ato que estão cientes, conhecem e entendem os termos das leis anticorrupção brasileiras ou de quaisquer outras aplicáveis sobre o objeto do presente **CONTRATO**, em especial o Foreign Corrupt Practices Act, - Act, 15 U.S.C. §§ 78dd-1 et seq. - ("**FCPA**") dos Estados Unidos da América do Norte e a Lei Federal nº 12.846/2013 da República Federativa do Brasil ("**REGRAS ANTICORRUPÇÃO**"), comprometendo-se a abster-se de qualquer atividade que constitua uma violação das disposições destas **REGRAS ANTICORRUPÇÃO**.

2.16.b. As **PARTES**, por si e por seus administradores, diretores, funcionários e agentes, bem como seus sócios que venham a agir em seu nome, se obrigam a conduzir suas práticas comerciais, durante a consecução do presente **CONTRATO**, de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis. Na execução deste **CONTRATO**, as **PARTES** nem qualquer de seus diretores, empregados, agentes ou sócios agindo em seu nome, devem dar, oferecer, pagar, prometer pagar, ou autorizar o pagamento de, direta ou indiretamente, qualquer dinheiro ou qualquer coisa de valor a qualquer autoridade governamental, consultores, representantes, parceiros, ou quaisquer terceiros, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão do agente ou do governo, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios para, qualquer pessoa, e que violem as **REGRAS ANTICORRUPÇÃO** ("**PAGAMENTO PROIBIDO**"). Um Pagamento Proibido não abrange pagamento de despesas razoáveis e de boa-fé, tais como, exemplificativamente, despesas de viagem e hospedagem, que estão diretamente relacionados com a promoção, explicação, ou demonstração de produtos ou serviços, ou de execução de um contrato com um governo ou suas agências, desde que o pagamento seja permitido pela legislação aplicável.

2.16.c. Mediante notificação prévia, cada uma das **PARTES** concorda que a outra **PARTE** terá o direito de realizar procedimento de auditoria para certificar-se da conformidade contínua com as declarações e garantias dadas por aquela **PARTE**, nos termos das cláusulas 2.16.a e 2.16.b deste **CONTRATO**. Cada **PARTE** deve cooperar plenamente em qualquer auditoria realizada nos termos desta cláusula.

2.16.d. Para os fins da presente cláusula, cada **PARTE** declara neste ato que:

(a) não violou, viola ou violará as **REGRAS ANTICORRUPÇÃO**;

(b) já tem implementado ou se obriga a implementar durante a vigência deste **CONTRATO** um programa de conformidade e treinamento razoavelmente eficaz na prevenção e detecção de violações das **REGRAS ANTICORRUPÇÃO** e dos requisitos estabelecidos nesta cláusula; e

(c) tem ciência que qualquer atividade que viole as **REGRAS ANTICORRUPÇÃO** é proibida e que conhece as consequências possíveis de tal violação.

2.16.e. Qualquer descumprimento das **REGRAS DE ANTICORRUPÇÃO** por qualquer das **PARTES**, em qualquer um dos seus aspectos, acarretará a **PARTE** infratora, perdas e danos que vier a dar causa.

2.17. Do Uso Responsável de Inteligência Artificial

2.17.a. O **CLIENTE** não deve usar nenhum serviço de **IA** público ou privado no cumprimento de suas responsabilidades contratuais nos termos deste **CONTRATO**, a menos que tal uso tenha sido aprovado por escrito pelo Diretor Global de Tecnologia da Informação da **EMPRESA**. O **CLIENTE** nunca deve inserir qualquer cliente, a **EMPRESA** ou informações pessoais (como nome, endereço, número de telefone, raça ou orientação sexual de um empregado da **EMPRESA** ou de qualquer cliente ou outro fornecedor da **EMPRESA**), em um serviço público de **IA** ou usar um serviço público de **IA** para fins de cumprimento de suas responsabilidades contratuais nos termos deste **CONTRATO**, a menos que o **CLIENTE** tenha recebido autorização por escrito do Diretor Global de Tecnologia da Informação da **EMPRESA**. Se o uso da **IA** for aprovado, o **CLIENTE** deverá cumprir todas as leis, regulamentos, diretrizes éticas e regras aplicáveis que regem o uso da **IA**. Essas leis, regulamentos, diretrizes e regras podem estar relacionados à propriedade intelectual, privacidade, proteção de dados e outras áreas relevantes. Além disso, o **CLIENTE** deve respeitar e proteger os direitos de propriedade intelectual. Em alguns casos, os resultados que uma tecnologia de **IA** fornece podem ser materiais protegidos por direitos autorais ou podem ter sido compartilhados com outras pessoas que forneceram o serviço de **IA** com instruções semelhantes. Portanto, o **CLIENTE** não deverá tratar os resultados de um serviço de **IA** como sendo seu trabalho em nome da **EMPRESA**. Qualquer violação desta disposição será considerada uma violação material nos termos deste **CONTRATO**.

3. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE FORNECIMENTO

3.1. Das Condições Específicas do

Serviço Banda IP

3.1.a. No caso do **CLIENTE** optar pela contratação **BANDA IP**, a velocidade mínima disponível para acesso à internet, através dos **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** será o correspondente à 99% (noventa e nove por cento) do contratado

3.1.b. Caso o **CLIENTE** tenha um uso inferior à **BANDA IP** contratada, não haverá desconto proporcional ao ocioso.

3.1.c. A **SBA EDGE BRASIL TELECOMUNICAÇÕES** utiliza as saídas para a internet (trânsito IP) através de múltiplas operadoras de telecomunicações e com conexões redundantes ao ponto de troca de tráfego IX.BR na cidade de São Paulo, utilizando o protocolo de roteamento BGP (Border Gateway Protocol) que determinará a melhor rota para o usuário acessar o seu destino final.

3.1.d. Com o objetivo de garantir a estabilidade da estrutura do **DATA CENTER** contra ataques de grandes proporções, será disponibilizado ao **CLIENTE**, sem qualquer custo, uma proteção básica para ataques de negação de serviço ou Anti DDoS, denominada "Blackhole" (anulação do endereço TCP/IP ou dos endereços atacados). Tal processo de defesa consiste em manter os endereços TCP-IP do **CLIENTE** atacado numa lista, pelo período de 1 (uma) hora, período no qual não será reconhecido como um endereço válido. Após o período de 1 (uma) hora, o endereço TCP-IP será removido de forma automática e retornará caso o ataque persista.

3.1.e. Caso seja do interesse do **CLIENTE**, o mesmo poderá solicitar uma proteção avançada AntiDDoS, que consiste na contratação de serviços de terceiros para filtrar os referidos ataques, que envolve **LINK** para comunicação internacional, banda de saída internacional e banda de filtragem (Clean Pipe).

3.2. Das Condições Específicas do Produto Co-Location

3.2.a. Para a contratação do **PRODUTO CO-LOCATION**, o **CLIENTE** deverá alocar os **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** na área fornecida pela **SBA EDGE** no **DATA CENTER**.

3.2.b. A **SBA EDGE** disponibilizará, a seu critério, uma área para acomodação dos **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE**. Esta área estará em um ambiente climatizado, com temperatura entre 15º (quinze graus) Celsius e 25º (vinte e cinco graus) Celsius e umidade relativa do ar entre 30% (trinta por cento) e 70% (setenta por cento), e com fornecimento de energia garantido por geradores e no-breaks.

3.2.c. A área fornecida pelo **DATA CENTER** está disponível nas modalidades:

3.2.c-i) Caged Space, área de uso exclusivo do **CLIENTE**, protegida por gradil de aço. O Caged Space pode conter ou não Full Rack.

3.2.c-ii) Full Rack, área de uso exclusivo do **CLIENTE**, protegida por porta

3.2.c-iii) ¼ (um quarto) e ½ (meio) Rack, área compartilhada com mais de um **CLIENTE** do **DATA CENTER**

3.2.d. O **CLIENTE** pode conectar-se, ou não, à internet conforme a **BANDA IP** especificada na **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL**.

3.2.e. Caso o **CLIENTE** não forneça os **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data do **TERMO DE ATIVAÇÃO**, a **SBA EDGE** iniciará a cobrança como se o **CLIENTE** os tivesse fornecido.

3.2.e-i) Para a emissão do **TERMO DE ATIVAÇÃO**, o **CLIENTE** deve fornecer nota fiscal ou termo de responsabilidade fiscal dos **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE**, sendo que este documento será arquivado no ato da ativação retornando ao **CLIENTE** somente o **PROTOCOLO DE ATIVAÇÃO**.

3.2.f. Caberá exclusivamente ao **CLIENTE** todas as responsabilidades fiscais e contábeis sobre os **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE**, bem como a manutenção e aquisição de equipamentos terminais, cabos, interfaces de rede e softwares necessários para o **CO-LOCATION** ora contratado.

3.2.g. Nas hipóteses de transporte, manutenção e reparos técnico-físicos dos **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE**, para qualquer finalidade, o **CLIENTE** será exclusivamente responsável pelos riscos danos e custos destas operações.

3.2.h. Caso o **CLIENTE** opte para que a **SBA EDGE** realize eventuais manutenções ou reparos técnicos-físicos, quando possível e viável à exclusivo critério da **SBA EDGE**, o **CLIENTE** será previamente comunicado do valor desse serviço adicional.

3.2.i. O **CLIENTE** tem pleno conhecimento de que a **SBA EDGE** não tem qualquer responsabilidade sobre os **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** de propriedade do mesmo alocados em racks compartilhados.

3.2.j. Uso dos serviços de suporte para **CO-LOCATION:**

3.2.j-i) O **CLIENTE** terá o direito ao uso de até 3 (três) horas mensais do serviço de operação realizado pelo **NOC** sem cobrança de serviço adicional. O **CLIENTE** poderá utilizar-se dos procedimentos padrões disponíveis para consulta através do e-mail ou através de procedimentos pré-definidos pelo **CLIENTE**.

3.2.j-ii) Para o **CLIENTE** pré-definir um procedimento, deve encaminhar para o **NOC** o procedimento detalhado a ser executado, contendo fluxograma e texto explicativo que poderá ser recusado pela **SBA EDGE**, à seu exclusivo critério.

3.2.j-iii) Caso não haja, no fluxograma, a variante solicitada em meio ao procedimento, o procedimento será interrompido, entretanto o tempo utilizado do **TÉCNICO** será cobrado integralmente do **CLIENTE**.

3.2.j-iv) O período mínimo considerado por chamado será de 10 (dez) minutos, ou 1/6 (um sexto) de hora, não havendo limite máximo.

3.2.j-v) O uso excedente de procedimentos do **NOC** além do contratado será cobrado pela **SBA EDGE**.

3.2.j-vi) Caso o **CLIENTE** necessite de serviços especializados que não somente a operação do **NOC**, deverá contratar tais serviços sob demanda, sujeitos a cobrança adicional.

3.3. Condições Específicas do

Produto Bare Metal

3.3.a - O **CLIENTE** deverá comunicar previamente à **SBA EDGE** quaisquer circunstâncias previsíveis que possam sujeitar o servidor hospedado a uma carga não usual de demanda de visitação, tais como, campanha publicitária pela mídia; lançamento de novos produtos, etc., sob pena da **SBA EDGE** ficar desobrigada de garantir o **SLA** estabelecido.

3.3.b - A manutenção de ativos de hardware fornecidos pelo **CLIENTE** será de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**, sendo este responsável pelo **SLA**.

3.3.c - A manutenção de ativos de hardware fornecidos pela **SBA EDGE** será de responsabilidade exclusiva da mesma, sendo também responsável pelo **SLA**.

3.3.d - A **SBA EDGE** responsabiliza-se pela disponibilidade do sistema operacional de ativos de hardware fornecidos. Em caso de falha do referido ativo, caso a **SBA EDGE** julgue necessário, a **SBA EDGE** poderá realizar os procedimentos necessários para que os ativos de hardware retomem o seu funcionamento tal como foi disponibilizado para o **CLIENTE** na data de ativação, inclusive a reformatação ou a reconfiguração irrestrita do ativo de hardware.

3.3.d-i) A disponibilidade é a capacidade de 1 (uma) ou mais pessoas acessarem o dispositivo através da internet ou através de rede privada que venha a substituí-la.

3.3.d-ii) Caso o **CLIENTE** opte para que a **SBA EDGE** não realize a formatação do dispositivo quando necessário, este estará abrindo mão de forma irrestrita do **SLA**.

3.3.e - A **SBA EDGE** fornecerá ao **CLIENTE** uma área necessária a hospedagem de ativos de hardware, de acordo com a dimensão física total dos ativos de hardware descritos na **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL.**

3.3.f - A **SBA EDGE** fornecerá ao **CLIENTE** cabos do tipo UTP ou CAT 5 e ou CAT 6, de escolha da **SBA EDGE**, tantas quanto forem as portas no switch contratadas conforme a **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL/TERMO DE ACEITE E ADESÃO AO CONTRATO** para a conexão dos **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** e/ou o **BARE METAL** à internet com uma velocidade máxima de acesso correspondente à **BANDA IP** contratada.

3.3.g - Para ativos com gerenciamento pela **SBA EDGE**, além das hipóteses previstas na cláusula 2.13.-h, a **SBA EDGE** ficará desobrigada de cumprimento do **SLA** estabelecido para a operacionalidade dos programas e componentes instalados no servidor hospedado, nas seguintes hipóteses:

3.3.g-i) Utilização pelo **CLIENTE** de um único servidor dedicado para hospedagem simultânea de site e de banco de dados.

3.3.g-ii) Utilização pelo **CLIENTE** de arquitetura de aplicação por força da qual qualquer parte dos componentes necessários à operacionalização da aplicação pretendida (web, e-mail, banco de dados, etc.), não esteja hospedada no servidor objeto do presente **CONTRATO** ou em outro servidor também hospedado pela **SBA EDGE.**

3.4. Condições Específicas dos Produtos Cloud Computing

3.4.a. A **SBA EDGE** disponibilizará ao **CLIENTE** o acesso a uma capacidade de processamento, memória e armazenamento providos a partir de um ambiente virtual, hospedados em hardware compartilhado com um os demais **CLIENTES** da **SBA EDGE**, contratantes do **PRODUTO CLOUD COMPUTING.**

3.4.b. O **CLIENTE** declara estar ciente que recursos computacionais alocados no **PRODUTO CLOUD COMPUTING** consiste em recursos que são alocados sob demanda até o limite contratado pelo próprio **CLIENTE**, que é denominado recurso dinâmico.

3.4.c. O **CLIENTE** pode optar pela contratação de recurso reservado. Caso o **CLIENTE** opte na contratação de recurso reservado, sua capacidade computacional será disponibilizada em hardware dedicado ao **CLIENTE**. Desta forma, caso o **CLIENTE** opte por um aumento da capacidade computacional ao longo da contratação, será devido valor adicional relativo ao upgrade ou estabelecimento de novo conjunto de hardware.

3.5. Condições Específicas para uso de Licenças de Software

3.5.a. A **SBA EDGE** segue rigorosamente o modelo de licenciamento dos fabricantes de software e necessita auditar frequentemente o ambiente do **CLIENTE** que loca determinadas licenças. Ao aceitar este modelo o **CLIENTE** deverá disponibilizar sempre que necessário, um usuário com privilégio administrativo para que seja feito o acesso ao ambiente e a coleta de evidências de softwares instalados, bem como a instalação de agente de monitoração, que fará um processo de coleta automatizada destas informações.

3.5.b. Ao disponibilizar ao **CLIENTE** a licença de software em modelo de locação, a **SBA EDGE** tem de atender as normas contratuais dos fabricantes, sendo que em alguns casos o referido fabricante do software exige que sejam informados os dados cadastrais do **CLIENTE** para utilização de sua licença. Nesse caso a **SBA EDGE** será obrigado a fornecer ao referido fabricante tais informações, não ficando caracterizado qualquer violação as cláusulas de confidencialidade e/ou de proteção de dados.

3.5.c. O **CLIENTE** declara para os devidos fins e efeitos de direito, que todos os softwares instalados nos **EQUIPAMENTOS**, identificados em ambiente e não contemplados ou relacionados em propostas ou contratos assinados com a **SBA EDGE**, possuem as devidas e regulares licenças de uso, concedidas pelos respectivos autores ou por empresas que possuem o direito de distribuição e/ou licenciamento de uso, nos termos da legislação vigente, eximindo a **SBA EDGE** de qualquer responsabilidade sobre eventual uso irregular dos mesmos.

3.5.d. Caso o **CLIENTE** opte por instalar uma licença de sua propriedade, o fabricante e/ou seu representante poderão ser acionados para verificar os procedimentos necessários e estes deverão ser adotados pelo **CLIENTE**. Caso o procedimento não seja efetivado pelo **CLIENTE**, a **SBA EDGE** poderá suspender a disponibilização dos Produtos e serviços contratados em até 48 (quarenta e oito) horas, mediante uma simples comunicação ao **CLIENTE** por e-

mail através de seus **PREPOSTOS** cadastrados.

3.5.e. Quando for constatada a instalação de algum software sem o devido licenciamento por parte do **CLIENTE**, a **SBA EDGE** irá notificar o **CLIENTE** que deverá efetuar a remoção do referido software no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas. Caso o **CLIENTE** não cumpra tal determinação, a **SBA EDGE** poderá efetuar a imediata remoção do software, sem que isso incorra em perdas e danos, quebra de **SLA** ou qualquer outro direito de indenização em favor do **CLIENTE**.

3.5.f. No caso de o processo de auditoria identificar a instalação de algum software irregular (sem o devido licenciamento) nos **EQUIPAMENTOS** e/ou **PRODUTOS** com responsabilidade e monitoramento exclusivo do **CLIENTE**, o mesmo arcará com todos os ônus referentes ao período de utilização sem o devido licenciamento (incluindo as respectivas multas aplicadas pelo fornecedor do software).

4. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1 Qualquer solicitação do **CLIENTE,** da **SBA EDGE** para redefinição do quanto contratado pelas **PARTES**, que implique em alteração no quanto disposto do presente **CONTRATO** e/ou na **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL/TERMO DE ACEITE E ADESÃO AO CONTRATO**, deverá ser formalizado por escrito em papel timbrado do solicitante e com firma reconhecida no prazo de até 5 (cinco) dias úteis e dependerá da correspondente atualização da **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL/TERMO DE ACEITE E ADESÃO AO CONTRATO**.

4.2 O cadastramento para a execução deste **CONTRATO** envolverá a inclusão dos dados do **CLIENTE** em diretórios eletrônicos, os quais serão mantidos, sob sigilo, após o termo final do presente **CONTRATO** para fins legais e contábeis.

4.3 O **CLIENTE** será exclusivamente responsável por todos os dados e informações, incluindo cadastrais, que fornecer à **SBA EDGE** durante a vigência deste **CONTRATO**, inclusive no que tange à atualização de tais dados.

4.4 A **SBA EDGE** reserva-se o direito de suspender ou alterar, a seu exclusivo critério, qualquer benefício concedido ao **CLIENTE**, por mera liberalidade, mediante informação prévia com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

4.5 Os casos omissos neste **CONTRATO** serão dirimidos à luz da legislação e dos usos e costumes em vigor.

4.6 A tolerância das partes a qualquer infração às obrigações ora pactuadas não implicará em renúncia, novação ou alteração dos termos do presente **CONTRATO**.

4.7 Os direitos e obrigações decorrentes do presente **CONTRATO** não poderão ser, de qualquer forma, cedidos ou transferidos pelo **CLIENTE** a terceiros estranhos à presente **CONTRATO**, sob pena de nulidade de tal cessão ou transferência.

4.8 A **SBA EDGE** poderá ceder os direitos e obrigações decorrentes do presente **CONTRATO** para empresas do mesmo grupo econômico, sem prévia anuência do **CLIENTE**.

4.9 A partir da assinatura do presente **CONTRATO**, o **CLIENTE** autoriza a **SBA EDGE**, sem qualquer ônus, a mencionar sua logomarca, seu nome comercial e a natureza dos serviços ora contratados, em portfólios, websites, apresentações e propostas comerciais, de forma meramente indicativa.

4.10 Este **CONTRATO**, juntamente com a **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL** e o **TERMO DE ACEITE E ADESÃO AO CONTRATO**, constituem o acordo integral entre as **PARTES**, substituindo quaisquer entendimentos anteriores havidos entre as **PARTES** sobre o mesmo objeto. Em caso de conflito entre as disposições do **CONTRATO** e da **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL** e **TERMO DE ACEITE DE ADESÃO AO CONTRATO**, este **CONTRATO** deverá prevalecer.

4.10.1 As **PARTES** poderão, contudo, estabelecer condições específicas, ainda que conflitantes, na **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL/TERMO DE ACEITE E ADESÃO AO CONTRATO**, que prevalecerão sobre este **CONTRATO** se tal prevalência for expressa e especificamente indicada na **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL/TERMO DE ACEITE E ADESÃO AO CONTRATO**.

4.10.2 A **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL** e o **TERMO DE ACEITE E ADESÃO AO CONTRATO** poderão ser atualizados ao longo de sua vigência, observado o previsto neste Contrato em tais casos, sendo certo que deverá prevalecer o disposto na **PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL** e no **TERMO DE ACEITE E ADESÃO AO CONTRATO** mais recentes celebrados entre as **PARTES.**

4.11 O **CLIENTE** desde já declara e reconhece que a responsabilidade da **SBA EDGE** no âmbito deste **CONTRATO** está limitada ao valor total do **CONTRATO**, tal como estabelecido no **TERMO DE ACEITE E ADESÃO AO CONTRATO**, sendo expressamente excluídos danos indiretos, punitivos, consequenciais, especiais, exemplares ou lucros cessantes.

4.12 Não haverá relação de solidariedade e/ou subsidiariedade entre a **SBA EDGE BRASIL INTERNET e SBA EDGE BRASIL TELECOMUNICAÇÕES**, que serão responsabilizadas nos limites das obrigações assumidas por cada uma neste **CONTRATO**.

4.13 É vedado ao **CLIENTE** realizar quaisquer atividades ou prestar quaisquer serviços a clientes da **SBA EDGE** que possam ser considerados concorrentes, incluindo a locação, hospedagem, oferecimento de infraestrutura de data center, conectividade e serviços de valor adicionado.

4.14 É vedado ao **CLIENTE** solicitar, oferecer emprego ou contratar quaisquer funcionários da **SBA EDGE** pelo prazo de até 2 (dois) anos após o término ou rescisão deste **CONTRATO**, sob pena de pagamento de multa equivalente a 100% (cem por cento) do valor da última Remuneração devida.

5. DO FORO

5.1. As partes elegem de comum acordo o foro da Comarca da Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente **CONTRATO**, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

São Paulo, 26 de agosto de 2026.

SBA EDGE BRASIL INTERNET LTDA. / SBA EDGE BRASIL TELECOMUNICAÇÕES LTDA.

ANEXO I
SLA

O objetivo do **SLA** é formalizar a contratação de um serviço, bem como definir com transparência quais as responsabilidades de cada Parte Contratante. Todos os **EQUIPAMENTOS DA SBA EDGE** contam com redundância, a fim de manter a infraestrutura do **DATA CENTER** sempre funcional. A **SBA EDGE**, no limite das suas respectivas obrigações e responsabilidades, se comprometem com o seguinte **SLA**:

1. DISPONIBILIDADE

a. INFRAESTRUTURA
Contempla a disponibilidade da estrutura utilizada.

Índice de Disponibilidade: 99,982% do tempo, definida pela manutenção do fornecimento devidamente medida e monitorada constantemente.

- Energia elétrica – fornecimento de 100% do contratado.
- Climatização - Temperatura média = 22ºC com variação de 15%. Umidade relativa do ar = 40% com variação de 15%.

b. INFRAESTRUTURA DE REDE
Contempla a disponibilidade da estrutura de rede **SBA EDGE** utilizada.

Índice de Disponibilidade: 99,90% do tempo, definida pela manutenção do fornecimento devidamente medida e monitorada constantemente.

- Infraestrutura de rede* – fornecimento de 100% do contratado.
- Conectividade* – fornecimento de 100% do contratado e tráfego ilimitado.

** Não são contempladas as interconexões de internet e a última milha/enlace até o **EQUIPAMENTO DO CLIENTE**. Consideramos que seja possível a comunicação entre a **SBA EDGE** e uma ou mais operadoras com as quais a SBA EDGE tem contrato, não contando com possíveis problemas de comunicação que possam ocorrer entre estas e outras operadoras.*

c. HARDWARE
Contempla a disponibilidade do hardware contratado.
Inclui: comunicação com PDU e comunicação com switch de acesso.

Índice de Disponibilidade: 99,80% do tempo apurado mensalmente.

Os **EQUIPAMENTOS** que apresentarem falha de hardware serão consertados ou substituídos automaticamente pela **SBA EDGE** dentro dos prazos definidos no item 4 deste Anexo.
Para demais falhas, como travamento do sistema operacional ou de determinada aplicação o **CLIENTE** que não possuir Gerenciamento pela **SBA EDGE** somente será notificado do ocorrido (monitoramento pró-ativo - **NOC**), tendo este que iniciar a ação necessária para recuperação das condições normais de operação. Nos casos em que a **SBA EDGE** for a responsável pelo **GERENCIAMENTO**, o **SLA** a ser respeitado é o descrito no item 4 deste Anexo.

d. SOFTWARE
Prevê a disponibilidade do sistema operacional, da aplicação utilizada na plataforma contratada pelo **CLIENTE** e serviços de e-mail corporativo. Esta garantia de **SLA** contempla apenas aplicações homologadas pela **SBA EDGE**, que devem ser consultadas no momento da contratação.

Índice de Disponibilidade: 99,50% do tempo, definida pela manutenção do fornecimento devidamente medida e monitorada constantemente.

Os **EQUIPAMENTOS** que apresentarem falha de software serão avaliados e reparados automaticamente pela **SBA EDGE** dentro dos prazos definidos no item 4 deste Anexo.

O **CLIENTE** que não possuir **GERENCIAMENTO** pela **SBA EDGE** somente será notificado do ocorrido (monitoramento pró-ativo - **NOC**), tendo este que iniciar a ação necessária para recuperação das condições normais de operação. Nos casos em que a **SBA EDGE** for a responsável pelo **GERENCIAMENTO**, o **SLA** a ser respeitado é o descrito no item 4 deste Anexo.

e. SERVIÇOS
Contempla a disponibilidade do serviço de **SUPORTE TÉCNICO** e monitoramento proativo.

Índice de Disponibilidade: Serviço de atendimento e monitoramento disponível durante 24 horas por dia, 7 dias por semana.

- Monitoramento – 24x7x365 – notificação proativa de falhas com tempo menor ou igual a 10 minutos após o registro do alarme.
    - Monitoramento de serviços, portas e **BANDA IP**;

- Monitoramento de consumo e performance dos **EQUIPAMENTOS**;
- Monitoramento físico do ambiente;
- Monitoramento de **FACILITIES**;

- Suporte Técnico – 24x7x365.
  - Esclarecimento de dúvidas;
  - **REMOTE HANDS & EYES**;
  - Solicitações do serviço de **SUPORTE TÉCNICO**;

2. SOLICITAÇÕES E SUPORTE TÉCNICO

Caracterizada como solicitações comuns que não tenham incidentes relacionados que afetem a disponibilidade e/ou qualidade dos **PRODUTOS** e/ou do serviço prestado ("**SUPORTE TÉCNICO**"). Estão incluídos, mas não exclusivos:

- Esclarecimento de dúvidas;
- **REMOTE HANDS & EYES**;
- Instalação e/ou configuração de sistemas operacionais e banco de dados;
- Regras de firewall, monitoramento e apontamento de DNS;
- Prepostos;
- Demais solicitações que não afetem a disponibilidade e/ou qualidade dos serviços prestados.

3. CLASSIFICAÇÃO DE INCIDENTES

O Tempo Máximo de Reparo para cada **PRODUTO** e/ou serviço será definido conforme a natureza do problema. Os problemas reportados serão classificados com criticidades definidas conforme abaixo:

a. CRÍTICO

Caracterizada pela perda de disponibilidade do **PRODUTO** e/ou serviço contratado pelo **CLIENTE**. Estão incluídos como falha/problema "**CRÍTICO**", mas não exclusivos:

- Energia indisponível;
- Conectividade indisponível;
- Climatização indisponível;
- Qualquer falha que traga riscos iminentes aos **EQUIPAMENTOS** dos **CLIENTES**;
- Múltiplos problemas de **CRITICIDADE ALTA** no mesmo serviço.

b. CRITICIDADE ALTA

Caracterizado por não causar a perda imediata de disponibilidade do **PRODUTO** e/ou serviço do **CLIENTE**, porém afeta a qualidade do serviço prestado. Estão incluídos como falha/problema de "**CRITICIDADE ALTA**", mas não são exclusivos:

- Qualquer tipo de perda de redundância;
- Energia fora das especificações;
- Falhas intermitentes em qualquer um dos sistemas (energia, conectividade, climatização, hardware ou software);
- Climatização fora das especificações;
- Monitoramento indisponível;
- Qualquer falha de conectividade na rede fornecida pela **SBA EDGE BRASIL TELECOMUNICAÇÕES**;
- Múltiplos problemas de **CRITICIDADE BAIXA** no mesmo circuito.

c. CRITICIDADE BAIXA

Caracterizado por serem condições menores que não afetam a disponibilidade do **PRODUTO** e/ou o serviço e não possuem impacto na qualidade do **PRODUTO** e/ou serviço contratado. Estão incluídos como falha/problema de "**CRITICIDADE BAIXA**", mas não são exclusivos:

- Qualquer falha que prejudique o uso dos **PRODUTOS** e/ou serviços de forma pontual;
- Falhas no portal de atendimento;
- Demais falhas menores que não afetem a disponibilidade e qualidade dos serviços prestados.

4. TEMPOS DE REPARO E ATENDIMENTO

O tempo máximo de reparo deve seguir a tabela abaixo:

Por incidente:

Criticidade	Tempo de Resposta/Inicio	Tempo de Reparo/Solução
CRÍTICO	Até 15 Min	Até 4h
CRITICIDADE ALTA	Até 15 Min	Até 8h
CRITICIDADE BAIXA	Até 15 Min	Até 24h

Por solicitação:

Tipo	Tempo de Resposta	Tempo de Solução
REMOTE HANDS & EYES	Até 15 Min	Até 30min
Esclarecimento de dúvidas e similares	Até 15 Min	Até 48h
Requisições de Serviços e Suporte	Até 15 Min	Até 72h

É disponibilizada uma tabela, anexada a este documento, com os principais incidentes para conferência dos tempos de atendimento e resolução.

5. ABERTURA DE CHAMADOS TÉCNICOS

Em caso de defeito, interrupção ou queda na qualidade dos **PRODUTOS** e/ou serviços contratados, o **CLIENTE** contatará o **NOC** da **SBA EDGE**, a depender do problema verificado, para registro da falha/problema e abertura de chamado técnico de modo que o reparo seja realizado no menor prazo possível, sendo certo que o cálculo de disponibilidade deverá considerar este momento como sendo o inicial.

Abertura de Chamados Técnicos: a abertura de chamados técnicos deve ser feita através do telefone 11 3323-9212 – **NOC** – em operação 24 horas por dia e 7 dias da semana para atendimento de falhas e reclamações sobre os **PRODUTOS** e/ou serviços contratados. A **SBA EDGE**, a depender do problema verificado, informará ao **CLIENTE**, através de contato telefônico ou e-mail, a resolução das anormalidades.

6. ESCALONAMENTO

Na ativação dos **PRODUTOS** e/ou serviço é disponibilizado um escalation list com os responsáveis, telefones e e-mails de cada área. A utilização do escalation list deve acontecer sempre que não houver um atendimento/retorno satisfatório e/ou conclusivo da solicitação, devendo seguir rigorosamente os contatos partindo do nível 1, **NOC**.

Para acionamento do escalation list é necessário que antes tenha havido o registro de um ticket com o **NOC**, primeiro nível. No caso de problemas e reclamações a **SBA EDGE**, a depender do problema verificado, disponibiliza um canal de ouvidoria através do e-mail ouvidoria@sbaedge.com.

7. DESCONTOS

Caso o **SLA** apurado esteja inferior ao estabelecido, a **SBA EDGE**, conforme aplicável, dará um desconto na **REMUNERAÇÃO,** conforme a tabela de descontos estabelecida na cláusula 2.8.f do **CONTRATO**.

8. RELATÓRIOS

Relatório de SLA

Mensalmente poderá ser enviado, até o último dia útil do mês subsequente ao período de apuração, o relatório de **SLA** com os índices de disponibilidade, observado o disposto abaixo.

O relatório é enviado automaticamente se contratados os **PRODUTOS Bare Metal** e **CLOUD COMPUTING** que possuam o serviço monitorado, apenas para os prepostos de nível 1.

Nos demais casos, o **CLIENTE** deve solicitar o envio do relatório através do **NOC** pelo telefone 11 3323-9212 ou e-mail noc@sbaedge.com, sendo necessário ser um **PREPOSTO** de nível 1. São descritos no relatório os índices de disponibilidade:

- Energia elétrica;
- Climatização;
- Conectividade;
- Serviços e portas monitorados (de acordo com as regras de monitoramento);
- Tickets atendidos através do **NOC**;
- Lista de Prepostos;
- Regras de firewall;

Relatório de Incidentes

O relatório de incidentes pode ser solicitado através do **NOC** pelo telefone 11 3323-9212 ou e-mail noc@sbaedge.com, sendo necessário ser um **PREPOSTO** de nível 1, sempre que houver um incidente. São descritos no relatório:

- Tipo de incidente e descrição;
- Data e hora de abertura e encerramento;
- Causa do incidente;
- Ações corretivas e descrição;
- Conclusão;

9. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

São de responsabilidade do **CLIENTE**:

- Solicitar a inclusão do monitoramento;

- Solicitar a inclusão das regras de **FIREWALL**;
- Enviar os testes e evidências do ambiente do **CLIENTE**, onde a **SBA EDGE** não tenha acesso ou gerência, sempre que solicitado;
- Manter atualizado a lista de **PREPOSTOS**;
- Zelar pelo sigilo e segurança dos dados de acesso ao ambiente;
- Notificar a **SBA EDGE** imediatamente sobre falhas de **PRODUTOS** e/ou serviços não monitorados;

TABELA DE TEMPO MÉDIO DE REPARO – INDISPONIBILIDADE

Tipo de Serviço	Serviço	SLA de Reparo
Servidor	Fonte de alimentação	Até 4 horas
	Memória	Até 4 horas
	Processador	Até 4 horas
	Hard disk	Até 4 horas
	Sistema operacional	Até 4 horas
Storage	Conectividade	Até 4 horas
	Falha de leitura/gravação	Até 4 horas
	Discos	Até 4 horas
Conectividade de rede	Swicth de acesso	Até 2 horas
	Cabeamento estruturado	Até 2 horas
	Roteadores de borda	Até 2 horas
	Conectividade rede WAN	Até 2 horas
	Conectividade rede LAN / Proteção de dados	Até 2 horas
	Endereçamento IP	Até 2 horas
	BANDA IP	Até 2 horas
Outros equipamentos	Firewall dedicado – Indisponível	Até 4 horas
	Load balance dedicado – Indisponível	Até 4 horas
Energia Elétrica	Comunicação com o PDU	Até 4 horas
	Fornecimento de energia estabilizada	Até 4 horas
Climatização	Temperatura acima dos limites estabelecidos nos corredores frios	Até 8 horas
	Umidade acima dos limites estabelecidos	Até 8 horas
Service Desk	Tempo médio de resposta – Tickets	Até 15 minutos
	Tempo médio na fila de espera - Chat e Telefone	Até 90 segundos
	SUPORTE TÉCNICO nível 1 - **REMOTE HANDS & EYES**	Até 30 min
	Regras de **FIREWALL**	Até 24 horas
	Apontamentos de DNS	Até 24 horas
	Regras de monitoramento	Até 24 horas
	Formulário de prepostos	Até 24 horas
	Instalação e configuração de sistema operacional	Até 4 horas
	Instalação e configuração de banco de dados	Até 4 horas
	Relatório de **SLA**	Até 72 horas

ANEXO II
DA PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

I. As **PARTES** declaram e garantem que observarão todas as disposições aplicáveis da Lei nº 13.709/2018 (a "**LGPD**"), bem como de quaisquer outras leis, normas e regulamentos editados pelas autoridades competentes em matéria de proteção de dados, no tratamento de **DADOS PESSOAIS** ("**NORMAS DE PROTEÇÃO DE DADOS APLICÁVEIS**"). As **PARTES** declaram, ainda, que somente tratarão **DADOS PESSOAIS** no âmbito deste **CONTRATO** e para propósitos legítimos, explícitos e previamente informados aos respectivos titulares, sempre limitados ao mínimo necessário para o cumprimento de tais propósitos, de maneira proporcional e não excessiva.

II. **Proteção de Dados Pessoais.** Considerando o tratamento de **DADOS PESSOAIS** que será realizado pela **SBA EDGE**, este, por si e por seus colaboradores/representantes, obriga-se a atuar no presente **CONTRATO** em conformidade com as **NORMAS DE PROTEÇÃO DE DADOS APLICÁVEIS** vigentes sobre proteção de **DADOS PESSOAIS** e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a LGPD, além das demais **NORMAS DE PROTEÇÃO DE DADOS APLICÁVEIS** de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados do **CLIENTE**, o que inclui dados de terceiros a ela vinculados, bem como políticas aplicáveis e impostas pelo **CLIENTE**.

III. Será responsabilidade do **CONTROLADOR** instruir o **OPERADOR** com relação às operações de **TRATAMENTO** de **DADOS PESSOAIS** respectivas, apresentando ordens lícitas e em conformidade com as **NORMAS DE PROTEÇÃO DE DADOS APLICÁVEIS**, o presente **CONTRATO** e demais leis e normas aplicáveis à operação de **TRATAMENTO** em questão. O **OPERADOR**, por sua vez, será responsável por seguir as instruções lícitas do **CONTROLADOR** e apenas realizar o **TRATAMENTO** de **DADOS PESSOAIS** nos limites das instruções e ordens recebidas, nos termos das **NORMAS DE PROTEÇÃO DE DADOS APLICÁVEIS**, do presente **CONTRATO** e das demais leis e normas aplicáveis à operação de **TRATAMENTO** em questão.

IV. **Processamento**: A **SBA EDGE** tratará os **DADOS PESSOAIS** somente para executar as suas obrigações contratuais acima descritas, ou outras definidas pelo **CLIENTE**, por meio de aditivos a este **CONTRATO**. Igualmente, a **SBA EDGE** não coletará, usará, acessará, manterá, modificará, divulgará, transferirá ou, de outra forma, tratará **DADOS PESSOAIS**, sem a ciência e autorização do **CLIENTE**.

V. **Dados pessoais sensíveis:** a **SBA EDGE** reconhece que os **DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS** estão sujeitos a um maior rigor legal e, portanto, exigem maior proteção técnica e organizacional. Assim, quando a **SBA EDGE** realizar operações de **TRATAMENTO** de **DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS**, deverão garantir que as proteções técnicas apropriadas, aptas a manter a integridade, confidencialidade e segurança destes **DADOS PESSOAIS** sejam implementadas, como por exemplo, a criptografia. A **SBA EDGE** concorda em realizar o **TRATAMENTO** de **DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS** apenas quando estritamente necessário para cumprir com as disposições do **CONTRATO**.

VI. **Compartilhamento de Dados Pessoais:** A **SBA EDGE** assegurará que os **DADOS PESSOAIS** não sejam acessados, compartilhados ou transferidos para terceiros (incluindo subcontratados, agentes autorizados e afiliados) sem o consentimento prévio por escrito do **CLIENTE**. Caso o **CLIENTE** autorize estas operações de tratamento, a **SBA EDGE** deverá garantir que tais terceiros se obriguem, por escrito, a garantir a mesma proteção aos **DADOS PESSOAIS** estabelecida neste **CONTRATO**. A **SBA EDGE** será responsável por todas as ações e omissões realizadas por tais terceiros, relativas ao **TRATAMENTO** dos **DADOS PESSOAIS**, como se as tivesse realizado.

VII. **Programa de proteção de dados:** A **SBA EDGE** se comprometem a instituir e manter um programa abrangente de segurança e governança de **DADOS PESSOAIS**. Esse programa deverá estabelecer controles técnicos e administrativos apropriados para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos **DADOS PESSOAIS** objeto de **TRATAMENTO**, além de garantir a conformidade com a **LGPD** e demais normas que versem sobre privacidade e proteção de **DADOS PESSOAIS**. Isso inclui a implementação de Políticas Internas que estabeleçam, dentre outras regras: (i) como os titulares de **DADOS** são informados quando do tratamento de **DADOS PESSOAIS**; (ii) quais são as medidas de segurança aplicadas (técnicas e procedimentais) que garantam a confidencialidade, integridade e disponibilidade das dos **DADOS PESSOAIS**; (iii) como é realizada a gestão de crise, em caso de ocorrência de incidentes envolvendo **DADOS PESSOAIS**; (iv) qual o procedimento instituído que garante a constante atualização destas medidas; (v) a limitação e controle de acesso aos **DADOS PESSOAIS**; (vi) a revisão periódica das medidas implementadas; (vii) condução de constantes treinamentos com os funcionários da **SBA EDGE**.

VIII. **Registro de informações**: A **SBA EDGE** manterá devidamente atualizados os registros das operações de **TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**, que conterá a categoria dos **DADOS PESSOAIS** tratados, os sujeitos envolvidos na atividade, qual a finalidade das diversas atividades de **TRATAMENTO** realizadas e por quanto tempo os **DADOS PESSOAIS** serão processados e armazenados após o cumprimento de sua finalidade originária.

IX. **Medidas e controles de segurança**: A **SBA EDGE** concorda e declara possuir medidas implementadas para proteger as **DADOS PESSOAIS** tratados, possuir uma política de segurança da informação instituída, a qual deverá determinar medidas técnicas e administrativas capazes de garantir a integridade, disponibilidade e confidencialidade das informações tratadas. Tal política deverá instituir, mas não se limitar a:

a) condução de constantes treinamentos com os funcionários da **SBA EDGE**; e
b) possuir medidas técnicas de controle, que deverá possuir, no mínimo:
b.1) sistema de detecção de invasão ou tentativa de invasão pela internet, incluindo, mas não se limitando a contenção de vírus e drives maliciosos;
b.2) solução que possibilite a encriptação dos **DADOS PESSOAIS** tratados em razão do presente **CONTRATO**, quando necessário e de acordo com o nível de sensibilidade e volume dos **DADOS PESSOAIS**;
b.3) sistemas que previnem a acoplagem de qualquer sistema móvel de carregamento de **DADOS PESSOAIS** ou dispositivos relacionados; e
b.4) um profissional designado e instituído em tempo integral, para figurar como ponto focal responsável pelas medidas de segurança aplicadas.

X. **Direito de conduzir auditorias:** Com a celebração do presente **CONTRATO**, a **SBA EDGE** declara estar ciente e autoriza, mediante prévia notificação, a condução de auditorias em seus sistemas e/ou procedimentos internos relacionados ao programa interno de

privacidade e governança de **DADOS PESSOAIS**, realizadas necessariamente em dias úteis durante prazo não superior a 24 (vinte e quatro horas). Este procedimento poderá ser conduzido pelo **CLIENTE**, seus afiliados e parceiros, ou terceiros contratados para esta finalidade. Quando da realização deste procedimento, deverá a **SBA EDGE** garantir: (i) pleno acesso às instalações e arquivos de informações (físicos ou eletrônicos); e (ii) pleno apoio de seus funcionários para a condução das diligências necessárias. Na hipótese de identificação de inconsistências ou irregularidades quando da condução das auditorias, dever**á a SBA EDGE** providenciar a imediata remediação, comprovando ao **CLIENTE**, em prazo não superior a 72 (setenta e duas horas), as medidas mitigadoras adotadas.

XI. **Confidencialidade das Auditorias:** As **PARTES** concordam que qualquer auditor ou empresa de segurança terceirizada que celebre um contrato com a **SBA EDGE** deverá (i) usar as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** do **CLIENTE** somente para fins de inspeção ou auditoria; (ii) manter as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** do **CLIENTE** (incluindo quaisquer informações relativas a seus outros clientes) confidenciais; e (iii) tratar os **DADOS PESSOAIS** em observância às regras aqui estabelecidas para o **TRATAMENTO** de **DADOS PESSOAIS** pela **SBA EDGE**.

XII. **Atualização dos Dados Pessoais:** O **CLIENTE** deverá assegurar que os **DADOS PESSOAIS** tratados em razão da finalidade celebrada neste **CONTRATO** permaneçam corretas e devidamente atualizadas, devendo os **DADOS PESSOAIS** desatualizados serem imediatamente corrigidos ou excluídos pela **SBA EDGE**, conforme aplicável, a pedido do **CLIENTE**.

XIII. **Transferência internacional:** Caso seja necessária a transferência internacional de **DADOS PESSOAIS** para o cumprimento do presente **CONTRATO**, a **SBA EDGE** deverá informar previamente o **CLIENTE** para que ela autorize ou não, previamente e por escrito, o referido **TRATAMENTO**, além de garantir a implementação das medidas de segurança necessárias para a garantia da confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados pessoais transferidos.

XIV. **Direitos dos Titulares**: Sempre que necessário, deverá a **SBA EDGE** auxiliar o **CLIENTE** no atendimento das requisições realizadas por **TITULARES** de dados, providenciando, de forma imediata, ou no máxima em 24 (vinte e quatro) horas: (i) a confirmação da existência do **TRATAMENTO**; (ii) o acesso aos dados **PESSOAIS** tratados; (iii) a correção dos **DADOS PESSOAIS** incompletos, inexatos ou desatualizados; (iv) a anonimização, o bloqueio ou a eliminação dos **DADOS PESSOAIS**; (v) a portabilidade dos **DADOS PESSOAIS**; (vi) informação sobre as entidades públicas e privadas com as quais foi realizada o compartilhamento de **DADOS PESSOAIS**; (vii) informar as consequências da revogação do consentimento; e (viii) informar os fatores que levaram a uma decisão automatizada.

XV. **Incidentes de vazamento de Dados Pessoais:** Em caso de qualquer **INCIDENTE**, a **PARTE** que sofreu o **INCIDENTE** deverá tomar imediatamente e na medida em que for possível, todas as medidas razoáveis para investigar, sanar e mitigar os efeitos do **INCIDENTE**. As **PARTES** deverão cooperar integralmente com a investigação da **PARTE** atingida sobre o **INCIDENTE** e fornecer todas as informações, acesso e materiais necessários para atender às investigações e para solucionar/mitigar o **INCIDENTE**, bem como para possibilitar à **PARTE** atingida o cumprimento de quaisquer exigências impostas por **NORMAS DE PROTEÇÃO DE DADOS APLICÁVEIS**.

XVI. O plano de resposta da **SBA EDGE** deverá conter, minimamente, notificação ao **CLIENTE**, a qual deverá ocorrer no menor prazo razoavelmente possível, por meio de canal específico; a referida comunicação deverá conter, no mínimo: (a) data e hora do **INCIDENTE**; (b) data e hora da ciência pela **SBA EDGE**; (c) relação dos tipos de **DADOS PESSOAIS** afetados pelo **INCIDENTE**; (d) número de usuários afetados (volumetria do incidente) e, se possível, a relação destes indivíduos; (e) dados de contato do Encarregado pela Proteção de Dados da **SBA EDGE**, ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (f) descrição das possíveis consequências do evento. A seguir, e após o consentimento do **CLIENTE**, deverá a **SBA EDGE** providenciar:
(i) A notificação dos indivíduos afetados.
(ii) A notificação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados.
(iii) A adoção de um plano de ação que pondere os fatores que levaram à causa do incidente e aplique medidas que visem garantir a não recorrência deste evento.

XVII. **Propriedade dos Dados Pessoais.** O presente **CONTRATO** não transfere a propriedade ou controle dos **DADOS** da **CLIENTE** ou dos clientes desta, inclusive **DADOS PESSOAIS**, para a **SBA EDGE**. Os **DADOS** gerados, obtidos ou coletados em razão do **CONTRATO** são e continuarão sendo de propriedade da **CLIENTE**, inclusive sobre qualquer novo elemento de **DADOS**, produto ou subproduto que seja criado a partir do tratamento de **DADOS** estabelecido por este **CONTRATO**.

XVIII. **Destruição ou devolução dos Dados Pessoais:** A **SBA EDGE** deverá, sob o comando do **CLIENTE**, ou quando da extinção do vínculo contratual e obrigacional existente, devolver os **DADOS PESSOAIS** compartilhados em razão das finalidades previamente pactuadas e realizar a exclusão definitiva e permanente dos mesmos. Não obstante, em caso de comando expresso, por escrito, do **CLIENTE**, deverá a **SBA EDGE** manter em arquivo os dados pessoais compartilhados para cumprimento da finalidade determinada pelo **CONTRATO**, por tempo determinado pelo **CLIENTE**.

XIX. **Cumprimento de obrigação legal**: Caso a **SBA EDGE** seja destinatárias de qualquer ordem judicial ou comunicação oficial que determine o fornecimento ou divulgação de **DADOS PESSOAIS**, deverá notificar o **CLIENTE**, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas e se assim permitido pela referida ordem judicial ou comunicação oficinal, sobre o ocorrido, auxiliando e oportunizando a adoção, às custas da Cliente, em tempo hábil de medidas legais para impedir ou mitigar os efeitos decorrentes da divulgação dos **DADOS PESSOAIS** relacionados a esta requisição ou objetos desta, sendo certo que não caracterizará descumprimento do Contrato o cumprimento da ordem judicial ou comunicação oficial pelo Data Center em caso de inércia da Cliente em tomar as medidas previstas nessa cláusula ou caso tais medidas não alcancem os resultados pretendidos ou não os alcancem tempestivamente.

XX. **Indenizações:** Salvo composição amigável entre as **PARTES**:

(a) a **SBA EDGE** será responsável, desde que devidamente intimadas para prestar esclarecimentos e oferecer defesa, bem como após esgotadas todas possibilidades de recursos, por quaisquer reclamações, perdas e danos, despesas processuais judiciais, administrativas e arbitrais, em qualquer instância ou tribunal, que venham a ser ajuizadas em face do **CLIENTE**, multas, inclusive, mas não se limitando àquelas aplicadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, e outras, além de qualquer outra situação que exija o pagamento de valores pecuniários, quando os eventos que levarem a tais consequências decorrerem de: (i) descumprimento, pela a **SBA EDGE**, respectivamente, das disposições expostas neste **CONTRATO**; (ii) qualquer exposição acidental ou proposital de **DADOS PESSOAIS** causada pela **SBA EDGE**, respectivamente; (iii) qualquer ato da a **SBA EDGE**, respectivamente, em discordância

com a legislação aplicável à privacidade e proteção de **DADOS PESSOAIS**. A **SBA EDGE** será responsabilizadas no limite das obrigações assumidas por cada uma no **CONTRATO** e dos seus respectivos atos, não existindo qualquer tipo de solidariedade e/ou subsidiariedade entre elas.

(b) o **CLIENTE** será responsável por quaisquer reclamações, perdas e danos, despesas processuais judiciais, administrativas e arbitrais, em qualquer instância ou tribunal, que venham a ser ajuizadas em face da **SBA EDGE**, multas, inclusive, mas não se limitando àquelas aplicadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, e outras, além de qualquer outra situação que exija o pagamento de valores pecuniários, quando os eventos que levarem a tais consequências decorrerem de: (i) descumprimento, pelo **CLIENTE**, das disposições expostas neste **CONTRATO**; (ii) qualquer exposição acidental ou proposital de **DADOS PESSOAIS** causada pelo **CLIENTE** ou por terceiros; (iii) qualquer ato do **CLIENTE**, em discordância com a legislação aplicável à privacidade e proteção de **DADOS PESSOAIS**.

XXI. **Sobrevivência:** As obrigações previstas neste Anexo II são irrevogáveis e irretratáveis, e continuarão em vigor por tempo indeterminado após a rescisão do **CONTRATO**.