

Contrato de Prestação de Serviços

Constitui objeto do presente instrumento a prestação de serviços, locação, hospedagem, oferecimento de infra-estrutura para fins diversos, conectividade e serviços de valor adicionado, sendo que encontra-se registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos de Florianópolis / SC e está disponível no Link cardapio.matrix.net.br, cujos termos o **CLIENTE** declara o conhecimento e concordância ao firmar o aceite na Proposta Comercial que é 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 dos Serviços:

DATA CENTER: Pessoa Jurídica que fornecerá a infraestrutura para hospedagem e operação, quando contratada, dos **SERVIÇOS DO DATACENTER**.

CLIENTE: Pessoa Física ou Jurídica que utilizará os **SERVIÇOS DO DATACENTER**, e parcialmente, a infraestrutura predial fornecida pelo **DATA CENTER**.

PROPOSTA COMERCIAL: Parte integrante deste Contrato, Documento que identifica os **SERVIÇOS DO DATACENTER** contratados pelo **CLIENTE**, seus elementos e quantidades, e condições comerciais oferecidas pelo **DATA CENTER**.

BASELINE: O volume total dos **SERVIÇOS DO DATACENTER** estipulados na **PROPOSTA COMERCIAL** é caracterizado como o valor mínimo, cobrado pelo **DATA CENTER** ao **CLIENTE** como contrapartida para prestação dos serviços

BASELINE AJUSTADO: O volume total dos **SERVIÇOS DO DATACENTER** estipulados na **PROPOSTA COMERCIAL**, somada a eventuais recursos ou elementos adicionais dos **SERVIÇOS DO DATACENTER** solicitados pelo **CLIENTE**, ou necessários para a manutenção da qualidade dos serviços, a partir do início da vigência contratual.

DESCRIPTIVO TÉCNICO: Parte integrante deste Contrato, Documento que identifica o escopo e alcance dos **SERVIÇOS DO DATACENTER** oferecidos pelo **DATA CENTER** e contratados pelo **CLIENTE**. O **DESCRIPTIVO TÉCNICO** está disponível para consulta em <https://www.matrix.com.br/descriptivo-tecnico/>.

1.1.b. Definições dos Serviços do Datacenter:

BANDA IP: Banda de acesso à **INTERNET** Full-Duplex, com capacidade especificada na Proposta Técnica.

IP: Endereço único na **INTERNET**, fornecido pelo **DATA CENTER** que permite a comunicação entre dois ou mais dispositivos conectados.

CLOUD COMPUTING: É uma plataforma virtual com recursos de processamento, memória, rede local e disco em nuvem.

CO LOCATION: Área física dentro do **DATA CENTER** disponibilizada para o **CLIENTE** alocar **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE**.

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 prestação do serviço de **CO**

LOCATION. Estes ativos podem estar sob responsabilidade técnica do **CLIENTE** ou do **DATA CENTER**, conforme indicado na Proposta Comercial.

TERMINAL DO CLIENTE: Dispositivos de propriedade do Cliente, utilizados para acesso aos dados e aplicações do Cliente hospedadas no Data Center;

ENTERPRISE HOSTING: Ambientes oferecidos de maneira dedicada ao **CLIENTE**, cujos ativos de hardware e software são de propriedade do **DATA CENTER**. A responsabilidade técnica destes ativos é do **DATA CENTER**. O alcance da responsabilidade técnicas é previamente acordada com o **CLIENTE**, estando descritas na Proposta Técnica.

AMBIENTES HÍBRIDOS: Serviços que combinam dois ou mais Serviços do Datacenter. Suas limitações e alcance dos serviços estão discriminados na Proposta Técnica.

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**.

EMAIL CORPORATIVO: **SERVIÇO DE SOFTWARE**, opcional, contempla o hardware, software, **BANDA IP**, e serviço de gestão do sistema de mensagens eletrônicas (email) do **CLIENTE**.

CLOUD WORKSPACE: **SERVIÇO DE SOFTWARE**, opcional, contempla o hardware, software, **BANDA IP**, e serviço de gestão do sistema de acesso remoto às aplicações do **CLIENTE**.

ARMAZENAMENTO: Opcional para os serviços de **CLOUD COMPUTING, CO LOCATION, ENTERPRISE HOSTING E AMBIENTES HÍBRIDOS**. Contempla o espaço lógico em equipamentos do **DATA CENTER** para armazenamento de **DADOS** e/ou Aplicações do **CLIENTE**.

SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO: Opcional para os serviços de **CLOUD COMPUTING, CO LOCATION, ENTERPRISE HOSTING E AMBIENTES HÍBRIDOS**. Contempla a gestão de equipamentos e/ou Hosts, e/ou Sistemas Operacionais E/Ou Banco de Dados E/Ou Operações Especiais do **CLIENTE**.

POSIÇÃO DE CONTINGÊNCIA: Serviço opcional, contempla o espaço físico e mobiliário necessário para acomodar colaboradores do **CLIENTE** em momento de indisponibilidade das instalações prediais do Mesmo.

PROTEÇÃO DE DADOS: Serviço opcional, disponibilizado nas modalidades Gestão de Configurações, Segurança, e Backup & Recovery.

Gestão de Configurações: Funcionalidade de gestão das configurações de sistemas operacionais

Segurança: Funcionalidade de Antimalware para sistemas operacionais e aplicações

Backup & Recovery: Funcionalidade de cópia de **DADOS** dos **CLIENTE**, e seu armazenamento em unidade de secundária com quantidade, tipo, periodicidade e retenção conforme especificada na Proposta Técnica

Os serviços de **PROTEÇÃO DE DADOS** podem ser contratados para os alvos: **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE, TERMINAL DO CLIENTE, CLOUD COMPUTING, ENTERPRISE HOSTING, E/OU AMBIENTES HÍBRIDOS**.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO: Serviço opcional, dispositivo de rede tipo firewall, responsável pela identificação e restrição das informações que trafegam na rede com destino aos **EQUIPAMENTO DO CLIENTE, ENTERPRISE HOSTING, CLOUD COMPUTING, E/OU**

AMBIENTES HÍBRIDOS. A identificação e restrição da informação está sujeita às limitações do equipamento definido na **PROPOSTA COMERCIAL**, além das configurações de segurança demandadas pelo **CLIENTE**.

SLA: Acordo de nível de serviços. Histórico da disponibilidade dos **SERVIÇOS DO DATACENTER** contratados pelo **CLIENTE** com o **DATA CENTER**. Caso a disponibilidade dos serviços seja inferior à contratada, serão aplicadas ao **DATA CENTER** multas, que serão revertidas em descontos na próxima mensalidade. Os sistemas do **DATA CENTER** são a única fonte de informação para pleitos de **SLA**.

1.1.c. 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.

DADOS: Informação armazenada em **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE, ENTERPRISE HOSTING, E/OU AMBIENTES HÍBRIDOS**. A informação armazenada é de propriedade do **CLIENTE**, sendo o Mesmo responsável pelo seu conteúdo e utilização.

CONTROLADOR: A quem competem 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**.

OPERADOR: Parte que trata dados pessoais de acordo com as instruções do Controlador.

TITULAR DOS DADOS: 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.

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.

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.

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

1.1.d. Definições Gerais:

NOC: GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE: Centro de operações do **DATA CENTER** que, em regime 24x7, atua como central de contato disponível ao **CLIENTE** e seus **PREPOSTOS**.

PREPOSTO: Agente, Funcionário, Prestador de Serviço ou similar, representante do **CLIENTE** perante o **DATA CENTER** 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) do **DATA CENTER** 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.

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

2. CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DO DATA CENTER

2.1. Das Obrigações do Assinante

2.1.a. São obrigações do Cliente, oriundas do presente Instrumento:

2.1.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;

2.1.c. Respeitar as disposições legais de direito autoral e propriedade intelectual vigentes;

2.1.d. Efetuar o pagamento dos documentos de cobrança emitidos pelo **DATA CENTER** nas respectivas datas de vencimento;

2.1.e. Responsabilizar-se, nos termos da lei, por quaisquer danos ou prejuízos causados culposamente ao **DATA CENTER** ou à terceiros;

2.1.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;

2.1.g. Não usar os serviços do **DATA CENTER** para desenvolver atividades ilícitas; e

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

2.2. Dos Prepostos:

2.2.a. O **CLIENTE** irá fornecer, durante a fase de transição dos **SERVIÇOS DO DATACENTER**, os dados cadastrais dos **PREPOSTOS**, que serão atualizados e mantidos durante a vigência deste Contrato.

2.2.b. Os **PREPOSTOS** serão classificados em 3 (três) níveis, sendo que cada nível terá permissões específicas perante o **DATA CENTER**.

2.2.c. O **CLIENTE** compromete-se a, qualquer alteração nos dados cadastrais dos **PREPOSTOS**, comunicar o **DATA CENTER** com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, em dias úteis, através de carta registrada ou e-mail comprovado à ser entregue no endereço especificado nos dados do **DATA CENTER**.

2.2.d. O **DATA CENTER** obriga-se a solicitar ao **PREPOSTO** os documentos de identificação para definir seu nível de acesso aos **EQUIPAMENTOS**

do **CLIENTE, Co LOCATION, ENTERPRISE HOSTING, E/OU AMBIENTES HÍBRIDOS.**

2.2.e. Fica à cargo do **CLIENTE** optar, ou não, pela confirmação de **PREPOSTOS** através do(s) contato(s) fornecido(s) como Nível 01, sendo estes no máximo 2 (duas) pessoas.

2.2.f. 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.

2.2.g. Caso o cliente 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 o acesso. O **TÉCNICO** responsável pelo acompanhamento verificará a identidade do funcionário através dos dados fornecidos de um dos **PREPOSTOS** Nível 01.

2.2.h. Caso a identidade do **PREPOSTO** não possa ser confirmada ou permaneça sob suspeita, o **CLIENTE** concorda que os **TÉCNICOS** do **DATA CENTER** possuem autonomia para não permitir o acesso do mesmo aos documentos de identificação para definir seu nível de acesso aos **EQUIPAMENTOS** do **CLIENTE, Co LOCATION, ENTERPRISE HOSTING, E/OU AMBIENTES HÍBRIDOS.**

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

2.2.j. Documentos de identificação não oficiais, não serão aceitos para identificar o **PREPOSTO.**

2.2.k. 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 ao **DATA CENTER** no ato da assinatura deste, ou em outro que venha a substituí-lo posteriormente e tenha sido encaminhado ao **DATA CENTER** em forma de cópia autenticada, não terá acesso aos **EQUIPAMENTOS** do **CLIENTE, Co LOCATION, ENTERPRISE HOSTING, E/OU AMBIENTES HÍBRIDOS.**

2.2.l. O **CLIENTE** declara ter ciência das permissões que são dadas à seus **PREPOSTOS** ao incluí-los na lista de **PREPOSTOS.**

2.2.m. Até 2 (dois) **PREPOSTOS** poderão ter acesso Nível 01. Este nível permitirá acesso irrestrito à área cedida ao **CLIENTE** através deste, solicitação de manutenções e operações através do **NOC**, remoção e abertura dos **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE**, sendo estes dois últimos exclusivamente para **CLIENTES** de **Co LOCATION**, e a contratação ou rescisão de serviços através de protocolo do **DATA CENTER.**

2.2.n. Até 3 (três) **PREPOSTOS** poderão ter acesso Nível 02. Este nível permitirá o acesso irrestrito à área cedida ao **CLIENTE** através deste, solicitação de manutenções e operações através do **NOC**, abertura dos **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE**, sendo este último exclusivamente para **CLIENTES** de **Co LOCATION**, e a contratação de serviços através de protocolo do **DATA CENTER.**

2.2.o. Até 3 (três) **PREPOSTOS** poderão

ter acesso Nível 03. Este nível permitirá a solicitação de manutenções e operações através do **NOC.**

2.2.p. Para a contratação e solicitação de 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.**

2.2.q. O **DATA CENTER** disponibilizará ao **CLIENTE** acesso remoto ao ambiente do cliente, o qual deverá ser realizado por meio de login e senha.

2.2.r. 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.

2.3. Do Pagamento dos Serviços Contratados:

2.3.a. Pela remuneração dos **SERVIÇOS DO DATACENTER** e seus opcionais, o **CLIENTE** pagará ao **DATA CENTER**, os valores mencionados na **PROPOSTA COMERCIAL** já assinada pelo **CLIENTE.** Os preços e recursos descritos na **PROPOSTA COMERCIAL** compõe o BaseLine, ou valor mínimo devido pelo **CLIENTE** ao **DATA CENTER**

2.3.b. O pagamento pela utilização dos serviços contratados será realizado na forma contratada pelas partes cujos respectivos tributos incidentes, nos termos da legislação em vigor, estão devidamente acrescidos nos valores totais mencionados nesta cláusula.

2.3.c. O **CLIENTE** arcará, ainda, com o pagamento de quaisquer tributos que venham a ser instituídos ou majorados e incidirem sobre a prestação ou utilização dos Serviços do Datacenter contratados.

2.3.d. A contratada **DC MATRIX TELECOMUNICAÇÕES** autoriza a também contratada **DC MATRIX** a realizar o serviço de cobrança através de boleto bancário.

2.3.e. O descumprimento pelo **CLIENTE** das condições de pagamento estabelecidas nesta cláusula, acarretará na aplicação de multa moratória no valor de 2% (dois por cento) sobre a quantidade em atraso, além de juros de 1% (um por cento) ao mês.

2.3.f. Qualquer solicitação do **CLIENTE** ou do **DATA CENTER** para a redefinição da prestação dos serviços profissionais, que implique em qualquer alteração no pagamento estipulado nesta cláusula, deverá ser formalizada por escrito, através da abertura de um chamado técnico, ou por outro meio que o **DATA CENTER** venha a aceitar.

2.3.f-i) Eventuais demandas adicionais ao **BASELINE** solicitadas pelo **CLIENTE** ou necessárias à boa execução dos **SERVIÇOS DO DATACENTER** para manutenção da sua qualidade, passarão a compor, automaticamente, o **BASELINE AJUSTADO** a ser mantido e remunerado pelo **CLIENTE.**

2.3.g. Os valores mencionados no *caput* desta cláusula serão reajustados na menor periodicidade permitida em lei, no caso, anualmente, em conformidade com a variação acumulada no período do IGP-M.

2.3.h. O **DATA CENTER** deverá enviar ao

CLIENTE, se devidamente contratado, os documentos de cobrança relativos à Prestação de Serviços com 5 (cinco) dias de antecedência da data prevista para o seu vencimento estabelecida na Proposta Comercial.

2.3.h-i) Caso o **CLIENTE** não venha a receber os documentos de cobrança supra mencionados com até 3 (três) dias de antecedência da data prevista para o seu vencimento, deverá realizar contato com o **DATA CENTER** solicitando segunda via dos documentos.

2.3.h-i)(1) Caso o **CLIENTE** não efetue contato com o **DATA CENTER** dentro do prazo estabelecido no item 2.3.h-i), estará sujeito à todas as penalidades estabelecidas neste instrumento.

2.3.h-i)(2) Mesmo o **CLIENTE** efetuando o contato com o **DATA CENTER** dentro do prazo estabelecido no item 2.3.h-i), o **DATA CENTER** não fica obrigado 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.

2.3.h-ii) O respectivo documento de cobrança da Prestação de Serviços 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, o **DATA CENTER**, expedir duplicata/triplicata de prestação de serviços e promover o respectivo protesto cambial e registro em cadastro de devedores.

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

2.4. Do Prazo Contratual

2.4.a. O presente contrato tem duração de acordo com o constante no Termo de Aceite e Adesão do Contrato, presente na **PROPOSTA COMERCIAL**, a contar da efetiva ativação dos serviços (cuja data será formalizada no Termo de Ativação dos Serviços).

2.4.b. O presente contrato será prorrogado automaticamente após o seu vencimento, por igual período, caso não haja manifestação expressa das partes no sentido de rescindi-lo, mediante notificação por escrito no prazo de 30 (trinta) dias antes do seu termo final.

2.5. Da Rescisão Contratual

2.5.a. Este contrato poderá ser rescindido pelo Cliente, a qualquer tempo, bastando prévia notificação por escrito ao **DATA CENTER**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, incidindo ao **CLIENTE** o pagamento de multa por rescisão antecipada calculada sobre os meses faltantes do contrato conforme estabelecido na cláusula 2.7.j e 2.7.k.

2.5.b. Para o **CLIENTE** solicitar a rescisão, este deve encaminhar uma carta para o **DATA CENTER**, em papel timbrado da empresa, assinado por um representante legal da Mesma com firma reconhecida em cartório e documento oficial comprovatório da representação, justificando o motivo do cancelamento.

2.5.c. Até o fim do aviso prévio de 30

(trinta) dias, as partes estarão obrigadas ao acerto de contas, sendo que caso não ocorra o acerto, as partes estarão sujeitas às sanções estabelecidas neste instrumento, inclusive anulando a solicitação de rescisão contratual à exclusivo critério do **DATA CENTER**.

2.5.d. 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 instrumento poderá ser rescindido pelo **DATA CENTER** que estará em pleno direito de cobrar as Multas elencadas no item 2.7.j. São estes os casos em que esta cláusula se aplica:

2.5.e. No caso do **CLIENTE** inadimplir as parcelas contratuais ou recusar-se ao pagamento de quaisquer importância devidas em virtude da presente avença;

2.5.f. No caso do descumprimento dos termos e condições do presente contrato;

2.5.g. No caso de uso inadequado dos serviços, assim considerado aquele que acarrete prejuízos ao **DATA CENTER**, ou quaisquer terceiros, e/ou que esteja em desacordo com a legislação vigente.

2.5.h. 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:

2.5.i. No caso de concordata, falência e insolvência de qualquer uma das partes ora contratantes;

2.5.j. No caso de força maior ou caso fortuito, 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."

2.5.k. Exclusivamente para o serviço de **CO LOCATION**, onde o **CLIENTE** alocou **EQUIPAMENTOS** no **DATA CENTER**, o **DATA CENTER** 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**.

2.6. Da Denúncia

2.6.a. Este contrato poderá ser denunciado pelo **DATA CENTER**, a qualquer tempo, bastando apenas prévia notificação por escrito ao **CLIENTE**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, em cujo prazo as partes estarão obrigadas ao acerto de contas.

2.6.b. Eventuais serviços adicionais terão a sua cobrança realizada normalmente durante este período.

2.6.c. O contrato poderá ser denunciado pelo **CLIENTE**, bastando prévia notificação por escrito ao **DATA CENTER**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, ficando o **CLIENTE** isento do pagamento da multa rescisória nos seguintes casos:

2.6.d. Caso o **SLA** atinja um Índice de Disponibilidade, conforme o cálculo previsto na cláusula 2.7.e, acima de 001,000 por 2 (dois) meses

consecutivos.

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

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

2.6.g. Exclusivamente para o serviço de **Co LOCATION**, onde o **CLIENTE** alocou **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** no **DATA CENTER**, o **DATA CENTER** 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. Das Multas e Descontos

2.7.a. Na hipótese do Cliente infringir quaisquer cláusulas do presente instrumento ficará obrigado, ao exclusivo critério do Data Center, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, às seguintes sanções:

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

2.7.a-ii) Para o caso do serviço de **ENTERPRISE HOSTING, CLOUD COMPUTING, AMBIENTES HÍBRIDOS, e/ou SERVIÇOS DE SOFTWARE** o bloqueio do acesso remoto aos **SERVIÇOS DO DATACENTER** à partir do 7º (sétimo) dia de atraso do pagamento;

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

2.7.a-iv) Multa penal de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, ressalvada o atraso de pagamento dos valores devidos pela prestação de serviços, hipótese em que incidirá a multa elencada no item 2.3.e.

2.7.a-v) A impossibilidade da contratação de novos serviços do **CLIENTE** até a completa liquidação do débito existente;

2.7.a-vi) Após ultrapassados 180 dias de inadimplência por parte do **CLIENTE**, os equipamentos cedidos para prestação do serviço de **ENTERPRISE HOSTING, CLOUD COMPUTING E/OU AMBIENTES HÍBRIDOS** serão formatados, sendo que o referido equipamento, bem como o espaço contratado serão cedidos a outros **CLIENTES** do **DATA CENTER**.

2.7.a-vii) A retenção dos **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** pelo **DATA CENTER** em razão da falta de pagamento dos valores devidos pelo **CLIENTE**, entre eles eventuais multas ou atrasos.

2.7.b. Na hipótese do Cliente, por meio de seus Prepostos, infringirem as cláusulas 2.10.c-iv), 2.10.c-iv) ou 2.10.c-iv) pagará uma multa penal equivalente à 15% (quinze por cento) da mensalidade estabelecida na **PROPOSTA COMERCIAL** por evento notificado ao **CLIENTE**, através de um **TÉCNICO** do **DATA CENTER**, verbalmente ou por escrito.

2.7.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.

2.7.d. Caso o **SLA** apurado esteja inferior ao estabelecido na cláusula 2.12-d, o **DATA CENTER** dará um desconto na mensalidade posterior do **CLIENTE** conforme a tabela de descontos desta cláusula.

2.7.e. Fórmula de Cálculo da Indisponibilidade.

A = índice de indisponibilidade

b = minutos em que o serviço foi considerado totalmente indisponível, de acordo com o relatório encaminhado ao cliente conforme o disposto na cláusula 2.12.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.

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

2.7.f. Tabela de Descontos por Indisponibilidade:

Índice de Indisponibilidade	Desconto na Mensalidade 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%

2.7.g. O desconto incidirá somente sobre a parcela fixa da mensalidade, constante na **PROPOSTA COMERCIAL**. Eventuais taxas adicionais ou serviços adicionais, não terão desconto referente à quebra do **SLA**.

2.7.h. O desconto na mensalidade incidirá na mensalidade após o envio do relatório de **SLA** ao **CLIENTE**.

2.7.i. Caso o **CLIENTE** solicite (na vigência do prazo contratual) a alteração do serviço contratado, implicando na redução do valor da mensalidade, deverá pagar uma multa calculada pela diferença entre o valor inicialmente contratado e o novo valor vigente com o tempo restante do contrato, nos moldes e índices da multa descrita nas cláusulas 2.7.j e 2.7.k..

2.7.j. Caso o **CLIENTE** opte por rescindir o contrato antes do prazo contratual estabelecido na **PROPOSTA COMERCIAL**, deverá pagar uma multa por rescisão antecipada calculada sobre os meses faltantes do contrato.

2.7.k. Tabela de Índices de Multa

Serviço Prestado	Índice de Multa
Conectividade	0,60
Enterprise Hosting	0,50
Ambientes Híbridos	0,50

Serviços de Software	0,25
Co Location	0,25
Cloud Computing	0,25
E-mail Corporativo	0,50
Sala de Contingência	0,25

2.7.I. Cálculo de Multa Rescisória:

a = total de meses do contrato, constante na Proposta Comercial n. 11308605
 b = total de mensalidades quitadas
 c = valor proporcional da mensalidade, constante na Proposta Comercial n. 11308605
 d = valor total da multa
 e = índice de multa, conforme o item 2.7.k.

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

2.8. Da Segurança e Confidencialidade

2.8.a. Todas as informações contidas nos **EQUIPAMENTOS** do **CLIENTE**, e nos **SERVIÇOS DO DATACENTER** 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 o **DATA CENTER**.

2.8.b. O **DATA CENTER**, por sua vez, compromete-se à não usar as informações fornecidas pelo **CLIENTE** para benefício próprio, bem como a não divulgar tais informações.

2.8.c. Em caso de solicitação judicial, por autoridade competente, à ter acesso às informações do **CLIENTE**, contidas ou não nos **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** e/ou e nos **SERVIÇOS DO DATACENTER**, este não se caracterizará como quebra contratual.

2.8.d. A responsabilidade do gerenciamento de senhas ou códigos de acesso, bem como o acesso às informações contidas nos **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** e/ou e nos **SERVIÇOS DO DATACENTER**, será de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**.

2.8.e. O **DATA CENTER** é responsável exclusivamente a implementar as regras de **FIREWALL** solicitadas pelo **CLIENTE**, tantas quantas forem contratadas na **PROPOSTA COMERCIAL**. O **CLIENTE** é responsável pela definição das regras a serem implantadas pelo **DATA CENTER**.

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

2.8.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 o Mesmo estará sujeito à igual período para a correção das regras implementadas.

2.9. Da política de Proteção dos

Dados de Clientes

2.9.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.

2.9.b. Limitação de uso. O **DATA CENTER** utilizará Informações Pessoais somente conforme as instruções e permitido pelo **CLIENTE**, e somente para realizar as atividades previstas neste instrumento. O **DATA CENTER** não pode utilizar Informações Pessoais para nenhum outro propósito, incluindo e sem limitação, para seu próprio benefício comercial, a menos que acordado por escrito pelo **CLIENTE**.

2.9.c. Controles de Acesso. O **DATA CENTER** 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 do **DATA CENTER** para as quais seja necessário tal acesso para prestar os serviços ao **CLIENTE**. O **DATA CENTER** irá reter Informações Pessoais em sigilo e assegurará que toda Informação Pessoal recebida da ou em nome do **CLIENTE** é mantida de forma segura.

2.9.d. Remoção ou Destruição de Informação. Após o término dos Serviços, o **DATA CENTER** deve 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.

2.9.e. O descumprimento das obrigações previstas nesta cláusula "2.9. Proteção de Dados", ensejará o **DATA CENTER** a obrigação de arcar com o pagamento de eventuais indenizações por prejuízos e danos sofridos.

2.9.f. Caso o **CLIENTE** opte em não contratar o serviço de Backup prestado pelo **DATA CENTER**, ou seja, caso o **CLIENTE** fique exclusivamente responsável pelo Backup, automaticamente, o **DATA CENTER** fica isento de qualquer responsabilidade na hipótese de alguma informação ser perdida total ou parcialmente.

2.9.g. O **DATA CENTER** segue integralmente todas as disposições da LGPD (Lei Geral de Proteção aos Dados Pessoais) vigente no Brasil.

2.9.h. O presente contrato delimita a responsabilidade do **DATA CENTER**, exclusivamente, ao escopo deste instrumento e, em nenhuma hipótese, o **DATA CENTER** terá qualquer tipo de gestão, controle, tratamento ou processamento de dados pessoais armazenados nos servidores e/ou banco de dados do **CLIENTE**.

2.9.i. O **CLIENTE** declara ter ciência que a responsabilidade do **DATA CENTER** se restringe em garantir a gestão física e operacional dos servidores e/ou banco de dados do **CLIENTE**, em conformidade com o objeto do contrato.

2.10. Do Acesso dos Funcionários do Cliente

2.10.a. Não será concedido acesso aos

PREPOSTOS nos ambientes de **CLOUD COMPUTING** e/ou **SERVIÇOS DE SOFTWARE**

2.10.b. Somente os **PREPOSTOS** ou representantes legais, terão acesso às dependências do **DATA CENTER** onde os **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** e/ou **ENTERPRISE HOSTING**, e/ou **AMBIENTES HÍBRIDOS** 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 do DATA CENTER , ou Feriados.	90 minutos, através do NOC.

2.10.c. O tempo máximo de permanência do **PREPOSTO** dentro da área disponibilizada para a prestação do serviço de **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** e/ou e nos **ENTERPRISE HOSTING E/OU AMBIENTES HÍBRIDOS** será de 1 (uma) hora por dia, não cumulativo ao longo do prazo contratual.

2.10.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 horas contínuas, sendo que na primeira hora de uso não incidirá cobrança, entretanto nas demais haverá a cobrança.

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

2.10.c-iii) Em caso de **ENTERPRISE HOSTING OU AMBIENTES HÍBRIDOS**, um **TÉCNICO** deve ser designado para a remoção do **HARDWARE** da área disponibilizada para a prestação do serviço, e transportá-la até a sala mencionada. O **PREPOSTO** não pode realizar este procedimento.

2.10.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 para a prestação do serviço de **Co LOCATION**, havendo sala própria para este procedimento.

2.10.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 2.7.b.

2.10.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 2.7.b.

2.11. Das Condições Gerais de Prestação dos Serviços do Datacenter

2.11.a. O **CLIENTE** compromete-se a reembolsar o **DATA CENTER** por quaisquer valores que a mesma venha a despendar 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 do **DATA CENTER** constatando o mau uso.

2.11.b. O **DATA CENTER** compromete-se a prestar os **SERVIÇOS DO DATACENTER** consoante o disposto neste instrumento, no termo de adesão, na especificação do serviço.

2.11.c. O **CLIENTE** compromete-se a utilizar os **SERVIÇOS DO DATACENTER** nos procedimentos operacionais e regulamento de utilização das dependências do **DATA CENTER**, encontrando-se os textos disponíveis na extranet, em área reservada ao **CLIENTE**.

2.12. Da Continuidade dos Serviços do Datacenter Oferecidos

2.12.a. Os **SERVIÇOS DO DATACENTER** 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 do **DATA CENTER** com antecedência mínima de 30 (trinta) minutos.

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

2.12.c. Um relatório mensal de disponibilidade, o **SLA**, será encaminhado ao **CLIENTE**, caso haja manifestação expressa do cliente, para o e-mail pré-determinado entre os dias 5 (cinco) e 20 (vinte) do mês imediatamente posterior ao período de apuração.

2.12.d. Na hipótese de haver interrupção integral do serviço, que acarrete num aproveitamento inferior ao quanto previsto no Anexo I deste contrato, o **DATA CENTER** arcará com multa conforme estabelecido no item 2.7.d, 2.7.e e 2.7.f.

2.12.e. Para a prestação do serviço de **Co LOCATION** o **SLA** de responsabilidade do **DATA CENTER** não abrange os **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE**, bem como eventuais softwares e serviços de terceiros.

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

2.12.g. O **DATA CENTER** não terá qualquer responsabilidade por falhas na prestação dos 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 pelo **DATA CENTER**;
- (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 meio 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.

2.12.h. O **DATA CENTER** ficará desobrigado do cumprimento do **SLA**, em qualquer

modalidade de gerenciamento nas seguintes hipóteses:

(i) Falha na conexão dedicada a um ambiente de **SERVIÇOS DO DATACENTER** ("circuito de dados dedicado ao cliente") fornecida pela empresa de telecomunicações encarregada da prestação do serviço, sem culpa do **DATA CENTER**;

(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 interrupções diárias necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, com duração de até 10 (dez) minutos, que não serão informadas e se realizarão entre 4:00 e 6:00 da manhã.

(v) 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).

(vi) Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato.

(vii) Não efetivação da comunicação de aumento de tráfego que trata o item Condições Específicas dos **SERVIÇOS DO DATACENTER** e do presente contrato.

(viii) Sobrecarga de tráfego conhecida por DOS (Denial of), caso em que, inclusive, a fim de assegurar a estabilidade da **BANDA IP**, fica o **DATA CENTER** autorizado a desconectar o servidor da internet.

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

(x) O **DATA CENTER** disponibilizará duas linhas independentes de energia elétrica para os **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** do serviço de **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 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**.

2.13. Da Responsabilidade Dos Serviços Disponibilizados Por Terceiros

2.13.a. A perfeita consecução do objeto do presente instrumento poderá estar condicionada a prestação ou disponibilização de serviços prestados por terceiros diretamente ao **CLIENTE**, hipóteses em que o **DATA CENTER** não poderá ser responsabilizada por perdas e danos, falhas ou atrasos advindos das omissões dos Mesmos.

2.13.b. O **DATA CENTER** não obriga-se a assumir responsabilidades de terceiros, assumidas diretamente pelo **CLIENTE**, à fim de reestabelecer a prestação dos **SERVIÇOS DO DATACENTER**.

2.14. Das Normas Aplicáveis

2.14.a. São Aplicáveis automaticamente ao presente contrato, os atos do Poder concedente publicados na imprensa oficial, concernentes ao objeto do presente Contrato.

2.15. Da anticorrupção e

integralidade

2.15.a. O **DATA CENTER** expressamente declara e se compromete a não prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie, no âmbito público ou privado, que constituam prática ilegal, em especial, mas não se limitando, a práticas anticoncorrenciais, de corrupção ou de atos lesivos previstos na Lei 12.846, de 1º de agosto de 2013, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste Contrato.

2.15.b. O **DATA CENTER** se obriga a comunicar imediatamente o **CLIENTE** caso haja a identificação de conflitos de interesse que possam surgir durante a vigência deste Contrato, incluindo relacionamentos com agentes públicos.

2.15.c. O **DATA CENTER** declara que não há qualquer agente público ou pessoa a ele relacionada que receberá, direta ou indiretamente, benefícios ou vantagens indevidas em decorrência do presente Contrato.

2.15.d. O **DATA CENTER** se obriga a comunicar imediatamente o **CLIENTE** caso o **DATA CENTER** ou qualquer Representante deste venha a tomar conhecimento ou suspeite de qualquer ato ou circunstância que possa constituir atos ilícitos ou circunstâncias indevidas que estejam relacionadas ao cumprimento deste Contrato.

2.15.e. O **DATA CENTER** se compromete a emvidar os melhores esforços para adotar Programa de Integridade efetivo no seu negócio, de acordo com as exigências da Lei 12.846/2013 e o Decreto 8.420/2015.

3. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS DO DATACENTER

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. O **DATA CENTER** 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 hora, onde não será reconhecido como um endereço válido. Após o período de 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 Serviço de Co Location

3.2.a. Para a prestação dos serviços de **Co LOCATION**, o **CLIENTE** deverá alocar os **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** na área fornecida pelo **DATA CENTER**.

3.2.b. O **DATA CENTER** disponibilizará, a seu critério, uma área para acomodação dos **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE**. Esta área estará em um ambiente climatizado, com temperatura entre 15° Celsius e 25° Celsius e umidade relativa do ar entre 30% e 70%, 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, e ½ 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**.

3.2.e. Caso o **CLIENTE** não forneça os **EQUIPAMENTOS** em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data de instalação dos serviços, o **DATA CENTER** iniciará a cobrança como se os tivesse fornecido.

3.2.e-i) Para a ativação dos serviços, o cliente deve fornecer Nota Fiscal ou Termo de Responsabilidade Fiscal, 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 a utilização dos serviços ora contratados.

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 o **DATA CENTER** realize eventuais manutenções ou reparos técnicos-físicos, quando possível e viável à exclusivo critério do **DATA CENTER**, o **CLIENTE** será previamente comunicado do valor desse serviço

adicional.

3.2.i. O Cliente tem pleno conhecimento de que o **Data Center** 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 pelo **DATA CENTER**, 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 pelo **DATA CENTER**.

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

3.3. Condições Específicas dos Serviços Enterprise Hosting e Ambientes Híbridos

3.3.a. O **CLIENTE** deverá comunicar previamente o **DATA CENTER** 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 do **DATA CENTER** ficar desobrigado de garantir o SLA (Service Level Agreement) estabelecido.

3.3.b. Para a prestação dos serviços de **AMBIENTES HÍBRIDOS** o **DATA CENTER** disponibilizará ao **CLIENTE** um ou mais dispositivos dedicados e exclusivos, sendo que este dispositivo poderá ocupar totalmente ou parcialmente o espaço de **Co LOCATION** constante na **PROPOSTA COMERCIAL**.

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

3.3.d. A manutenção de ativos de hardware fornecidos pelo **DATA CENTER** será de responsabilidade exclusiva do **DATA CENTER**, sendo este responsável pelo SLA.

3.3.e. O **DATA CENTER** responsabiliza-se pela disponibilidade do Sistema Operacional de ativos de hardware fornecidos pelo **DATA CENTER**. Em caso de falha do referido ativo, caso o **DATA CENTER** julgue necessário, o **DATA CENTER** 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.e-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 para a prestação do serviço.

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

3.3.f. O **DATA CENTER** 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 COMERCIAL**

3.3.g. O **DATA CENTER** fornecerá ao **CLIENTE** cabos do tipo UTP CAT 5 ou CAT 5e ou CAT 6, de escolha do **DATA CENTER**, tantas quanto forem as Portas no Switch contratadas conforme a **PROPOSTA COMERCIAL** para a conexão dos **EQUIPAMENTOS DO CLIENTE** e/ou o **ENTERPRISE HOSTING E/OU AMBIENTES HÍBRIDOS à INTERNET** com uma velocidade máxima de acesso correspondente à **BANDA IP** contratada.

3.3.h. Para ativos com gerenciamento pelo **DATA CENTER**, além das hipóteses previstas na cláusula 2.12-h, o **DATA CENTER**, ficará desobrigado de cumprimento do SLA estabelecido para a operacionalidade dos programas e componentes instalados no servidor hospedado, nas seguintes hipóteses:

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

3.3.h-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 objetivado pelo presente contrato ou em outro servidor também hospedado pelo **DATA CENTER**.

3.4. Condições Específicas dos Serviços Cloud Computing e DBaaS

3.4.a. O **DATA CENTER** 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 os demais **CLIENTES** do **DATA CENTER**, contratantes do serviço **CLOUD COMPUTING**.

3.4.b. O **CLIENTE** declara estar ciente que recursos computacionais alocados no serviço **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 Mesmo. Desta forma, caso o **CLIENTE** deseje opte por um aumento da capacidade computacional ao longo do contrato, haverá cobranças adicionais para upgrade ou estabelecimento de novo conjunto de hardware.

3.5. Condições Específicas para uso de Licenças de Software em Serviços do Datacenter

3.5.a. O **DATA CENTER** 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, o **DATA CENTER** 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 o **DATA CENTER** será obrigado a fornecer ao referido fabricante tais informações, não ficando caracterizado qualquer violação as cláusulas de confidencialidade.

3.5.c. O **CLIENTE** declara para os devidos fins e efeitos de direito, que todos os softwares instalados em seus equipamentos, identificados em ambiente e não contemplados ou relacionados em propostas ou contratos assinados com o **DATA CENTER**, 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 o **DATA CENTER** 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**, o **DATA CENTER** poderá suspender os **SERVIÇOS DO DATACENTER** em até 48 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**, o **DATA CENTER** irá notificar o **CLIENTE** que deverá efetuar a remoção do referido software no prazo de até 48 horas. Caso o **CLIENTE** não cumpra tal determinação, o **DATA CENTER** poderá efetuar a imediata remoção do software, sem que isso incorra em perdas e danos, quebra de SLA ou qualquer outro tipo de indenização em favor do **CLIENTE**.

3.5.f. No caso do processo de auditoria identificar a instalação de algum software irregular (sem o devido licenciamento) nos **SERVIÇOS DO DATACENTER** 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 ou do Data Center para redefinição dos serviços profissionais, que implique em alteração no quanto disposto do presente instrumento, deverá ser formalizado por escrito em papel timbrado do solicitante e com firma reconhecida no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

4.2 O cadastramento para o serviço envolverá a inclusão dos dados do Cliente em diretórios eletrônicos, os quais serão mantidos, sob sigilo, após o termo final do presente instrumento para fins legais e contábeis.

4.3 O Cliente será exclusivamente responsável por todos os dados e informações, incluindo cadastrais, que fornecer ao Data Center durante a vigência deste contrato, inclusive no que tange à atualização de tais dados.

4.4 O Data Center 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 à 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 avença.

4.8 O Data Center poderá ceder os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato apenas para empresas do mesmo grupo econômico, sem prévia anuência do Cliente.

4.9 A partir da assinatura do presente instrumento, o Cliente autoriza o Data Center, 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 O Data Center declara possuir seguro patrimonial de suas instalações situadas na Rua José Abrantes, 186, bairro Santo Amaro, na cidade de São Paulo/SP.

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.

Florianópolis, 05 de Abril de 2021.

DC MATRIX INTERNET / DC MATRIX TELECOMUNICAÇÕES

ANEXO I ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O objetivo do Acordo de Nível de Serviço (ou em inglês, Service Level Agreement - SLA) é estabelecer um contrato entre fornecedor de serviços e cliente visando qualidade e eficácia em termos mensuráveis dos serviços prestados. Todos os nossos equipamentos contam com redundância, a fim de manter nossa infraestrutura sempre funcional. A Matrix se compromete com os seguintes níveis de serviço:

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 = 22°C com variação de 15%. Umidade relativa do ar = 40% com variação de 15%.

b. INFRAESTRUTURA DE REDE

Contempla a disponibilidade da estrutura de rede Matrix 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 Matrix e uma ou mais operadoras com as quais temos 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 para prestação do serviço contratado apurado mensalmente.

Os Equipamentos que apresentarem falha de hardware serão consertados ou substituídos automaticamente pela Matrix Data Center dentro dos prazos definidos no item 4 deste Acordo.

Para demais falhas, como travamento do Sistema Operacional ou de determinada aplicação o cliente que não possui Gerenciamento Matrix 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 Matrix for a responsável pela gerência, o SLA a ser respeitado é o descrito no item 4 deste acordo.

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 Matrix, 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 Matrix Data Center dentro dos prazos definidos no item 4 deste Acordo.

O cliente que não possui Gerenciamento Matrix 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 Matrix for a responsável pela gerência, o SLA a ser respeitado é o descrito no item 4 deste acordo.

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, 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 and 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 do serviço prestado. Estão incluídos, mas não exclusivos:

- Esclarecimento de dúvidas;
- Remote Hands and 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 Serviço será definido conforme a natureza do problema. Os problemas reportados serão classificados com criticidades definidas conforme abaixo:

a. CRÍTICO

Caracterizada pela perda de serviço do 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 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 Matrix;
- Múltiplos problemas de criticidade baixa no mesmo circuito.

c. CRITICIDADE BAIXA

Caracterizado por serem condições menores que não afetam o Serviço e não possuem impacto na qualidade do serviço ofertado e prestado. Estão incluídos como falha/problema de criticidade baixa, mas não são exclusivos:

- Qualquer falha que prejudique o uso dos 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/Início	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 and 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 do Serviço, o Cliente contatará o NOC da Matrix Data Center 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 ou através dos endereços eletrônicos noc@matrix.net.br – NOC – em operação 24 horas por dia e 7 dias da semana para atendimento de falhas e reclamações sobre os Serviços prestados. A Matrix Data Center informará ao Cliente, através de contato telefônico ou e-mail, a resolução das anormalidades.

6. ESCALONAMENTO

Na ativação do 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 Matrix disponibiliza um canal de ouvidoria através do e-mail ouvidoria@matrix.net.br.

7. DESCONTOS

Caso o SLA apurado esteja inferior ao estabelecido, o DATA CENTER dará um desconto na mensalidade posterior do CLIENTE conforme a tabela de descontos abaixo.

Fórmula de Cálculo da Indisponibilidade:

$$A = (bx100)/c$$

Sendo:

A = índice de indisponibilidade.

b = minutos em que o serviço foi considerado totalmente indisponível, de acordo com o relatório encaminhado ao cliente.

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).

Tabela de Descontos por Indisponibilidade:

Índice de Indisponibilidade	Desconto na Mensalidade 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%

O desconto incidirá somente sobre a parcela fixa da mensalidade e serviço impactado, constante na Proposta Comercial n. 11308605. Eventuais taxas adicionais ou serviços adicionais, não terão desconto referente à quebra do SLA.

O desconto não incide sobre os demais serviços não impactados constantes na Proposta Comercial.

O desconto na mensalidade incidirá após o envio do relatório de SLA ao CLIENTE.

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.

8. RELATÓRIOS

Relatório de SLA

Mensalmente é enviado até o último dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, o relatório de SLA com os índices de disponibilidade. O relatório é enviado automaticamente para os clientes de Hosting e Cloud que possuam o serviço monitorado, apenas para os prepostos de nível 1.

Os demais clientes devem solicitar o envio do relatório através do NOC pelo telefone 11 3323-9212 ou e-mail noc@matrix.net.br, 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@matrix.net.br, sendo necessário ser um prepostos 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 Matrix 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 Matrix imediatamente sobre falhas de 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	Switc 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
Outros equipamentos	Banda	Até 2 horas
	Firewall dedicado – Indisponível	Até 4 horas
Energia Elétrica	Load Balance dedicado – Indisponível	Até 4 horas
	Comunicação com o PDU	Até 4 horas
Climatização	Fornecimento de energia estabilizada	Até 4 horas
	Temperatura acima dos limites estabelecidos nos corredores frios	Até 8 horas
Service Desk	Umidade acima dos limites estabelecidos	Até 8 horas
	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 and 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. **Proteção de Dados Pessoais.** Considerando o tratamento de dados pessoais que será realizado pelo DATA CENTER, este, por si e por seus colaboradores/representantes, obriga-se a atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados relativos a uma pessoa física ("titular") identificada ou identificável ("dados pessoais") e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais"), além das demais normas e políticas de proteção de dados pessoais 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.
- II. **Processamento:** O DATA CENTER 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, o DATA CENTER não coletará, usará, acessará, manterá, modificará, divulgará, transferirá ou, de outra forma, tratará dados pessoais, sem a ciência e autorização do CLIENTE.
- III. **Dados pessoais sensíveis:** O DATA CENTER reconhece que os Dados Pessoais Sensíveis estão sujeitos a um maior rigor legal e, portanto, exigem maior proteção técnica e organizacional. Assim, quando o DATA CENTER realizar operações de Tratamento de Dados Pessoais Sensíveis, deve garantir que as proteções técnicas apropriadas, aptas a manter a integridade, confidencialidade e segurança destas informações sejam implementadas, como por exemplo, a criptografia. O DATA CENTER concorda em realizar o Tratamento de Dados Pessoais Sensíveis apenas quando estritamente necessário para cumprir com as disposições contratuais.
- IV. **Compartilhamento de informações pessoais:** O DATA CENTER 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, o DATA CENTER deverá garantir que tais terceiros se obriguem, por escrito, a garantir a mesma proteção aos Dados Pessoais estabelecida neste Contrato. O DATA CENTER será responsável por todas as ações e omissões realizadas por tais terceiros, relativas ao Tratamento dos Dados Pessoais, como se as tivesse realizado.
- V. **Programa de proteção de dados:** O DATA CENTER se compromete 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 Lei Geral de Proteção de Dados 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 informações; (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 companhia.
- VI. **Registro de informações:** O DATA CENTER manterá devidamente atualizados os registros das operações de Tratamento de Dados Pessoais, que conterá a categoria dos dados 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.
- VII. **Medidas e controles de segurança:** O DATA CENTER concorda e declara possuir medidas implementadas para proteger as informações pessoais tratadas, 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 companhia; 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 tratadas em razão do presente contrato, quando necessário e de acordo com o nível de sensibilidade e volume das informações;
 - b.3) sistemas que previnam a acoplagem de qualquer sistema móvel de carregamento de informações 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.
- VIII. **Direito de conduzir auditorias:** Com a celebração do presente contrato, o DATA CENTER declara estar ciente e autoriza, mediante prévia notificação, por prazo não superior a 24 (vinte e quatro horas), 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. Este procedimento poderá ser conduzido pelo Cliente, seus afiliados e parceiros, ou terceiros contratados para esta finalidade. Quando da realização deste procedimento, deverá o DATA CENTER 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, deverá o DATA CENTER providenciar a imediata remediação, comprovando ao CLIENTE, em prazo não superior a 72 (setenta e duas horas), as medidas mitigadoras adotadas.
- IX. **Confidencialidade das Auditorias:** As partes concordam que qualquer auditor ou empresa de segurança terceirizada que celebre um contrato com o DATA CENTER 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 pelo DATA CENTER.
- X. **Atualização dos dados:** O CLIENTE deverá assegurar que as informações pessoais tratadas em razão da finalidade celebrada neste instrumento permaneçam corretas e devidamente atualizadas, devendo as informações desatualizadas serem imediatamente corrigidas ou excluídas pelo DATA CENTER, a pedido do CLIENTE.

- XI. **Transferência internacional:** Caso seja necessária a transferência internacional de Dados Pessoais para o cumprimento do presente Contrato, o DATA CENTER 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.
- XII. **Direitos dos titulares:** Sempre que necessário, deverá o DATA CENTER 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, justificando os motivos da demora: (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; (vii) informar as consequências da revogação do consentimento; e (viii) informar os fatores que levaram a uma decisão automatizada.
- XIII. **Incidentes de vazamento de dados:** O DATA CENTER deverá elaborar um plano escrito e estruturado para casos de ocorrência de incidentes envolvendo Dados Pessoais. Entende-se como incidentes, qualquer perda, deleção, ou exposição indevida ou acidental das informações pessoais. O plano de resposta deverá conter, minimamente: (i) Notificação ao CLIENTE, a qual deverá ocorrer de maneira imediata, por meio de canal específico; A referida comunicação deverá conter, no mínimo: (a) data e hora do incidente; (b) data e hora da ciência pelo DATA CENTER; (c) relação dos tipos de dados 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 do DATA CENTER, 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 o DATA CENTER 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.
- XIV. **Propriedade dos dados.** O presente Contrato não transfere a propriedade ou controle dos dados da CLIENTE ou dos clientes desta, inclusive Dados Pessoais, para o DATA CENTER ("Dados"). Os Dados gerados, obtidos ou coletados a partir da prestação dos Serviços ora contratados são e continuarão 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
- XV. **Destruição ou devolução dos dados pessoais:** O DATA CENTER 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 o DATA CENTER manter em arquivo os dados pessoais compartilhados para cumprimento da finalidade determinada pelo presente instrumento, por tempo determinado pelo CLIENTE.
- XVI. **Cumprimento de obrigação legal:** Caso o DATA CENTER seja destinatário de qualquer ordem judicial ou comunicação oficial que determine o fornecimento ou divulgação de informações pessoais, deverá notificar o CLIENTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, sobre o ocorrido, auxiliando e oportunizando a adoção, 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.
- XVII. **Indenizações:** Salvo composição amigável entre as Partes, o DATA CENTER será responsável, desde que devidamente intimado 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, pelo DATA CENTER, das disposições expostas neste instrumento; (ii) qualquer exposição acidental ou proposital de dados pessoais; (iii) qualquer ato do DATA CENTER, em discordância com a legislação aplicável à privacidade e proteção de dados.