CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA

Pelo presente instrumento particular e na melhor forma de direito, firmado pelas partes a saber:

CLIENTE: Devidamente identificado na proposta comercial, doravante denominado como "**Cliente**")

CONTRATADA: ACS SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ 30.248.379/0001-14, com sede na Rua Cônego Bernardo, n. 57 sala 601, Trindade, Florianópolis/SC, CEP 88.036-570, neste ato representada na forma de seu contrato social, doravante denominada como "**SC Clouds**".

Denominadas em conjunto "Partes" e, individualmente, "Parte".

CONSIDERANDO QUE:

a. A Contratada é uma empresa especializada na prestação de serviços de **consultoria** para a integração, implantação, suporte e gestão de ambientes em nuvem e armazenamento definido por software;

b. Considerando que o **Cliente** deseja contratar serviços de consultoria na área de tecnologia da informação para tecnologias de computação em nuvem.

c. As Partes negociaram a prestação dos serviços por meio de uma Proposta Comercial, a qual detalha as atividades a serem executadas, regime de operação, escopo dos serviços, quantitativo, valores e formas de pagamento;

d. A execução dos serviços de consultoria poderá requer a utilização de hardwares e tecnologias de computação em nuvem, cuja contratação será de responsabilidade exclusiva do **Cliente**;

As Partes, justas e contratadas, resolvem firmar o presente Contrato de Prestação de Serviços de Consultoria, nos termos abaixo.

1. DO OBJETO

1.1. Escopo. O presente contrato tem como objetivo estabelecer as regras e condições para a prestação dos serviços de consultoria em Tecnologias de Computação em Nuvem contratados pelo **Cliente**, conforme descrito e aprovado na Proposta Comercial e no Descritivo Técnico.

1.1.1. A inclusão de novos serviços não previstos na Proposta Comercial será objeto de uma nova proposta comercial, com a definição dos respectivos valores e formas de pagamento.

1.2. Serviços. Os serviços prestados poderão incluir consultoria, integração, implantação, capacitação, suporte e gerenciamento de tecnologias de computação em nuvem, conforme cláusula segunda deste contrato.

1.3. **Anexos.** Fazem parte integrante deste Contrato:

a. Termo de Definições (Anexo I)
b. SLA (Anexo II)
c. Proposta Comercial (Anexo III)
d. Descritivo Técnico (Anexo IV)

1.3.1. Em caso de divergência entre os termos dos anexos e os deste Contrato, prevalecerá a seguinte ordem de prioridade: Proposta Comercial, Descritivo Técnico e este Contrato.

2. DECLARAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS

2.1. O **Cliente** declara estar plenamente ciente de que a **SC Clouds** presta serviços de consultoria especializada, atuando na integração de tecnologias de computação em nuvem baseadas em soluções open source e tecnologias de armazenamento desenvolvido por software, sem desenvolver ou comercializar hardwares ou softwares próprios.

2.2. O **Cliente** reconhece que entende a natureza da adoção de uma solução *opensource*, desenvolvido por uma comunidade independente e sem garantias da **SC Clouds**. Declara ainda que compreende através dos termos deste contrato e da proposta comercial, que a atuação da **SC Clouds** se limita à serviços de consultoria para tecnologia de computação em nuvem das tecnologias de computação em nuvem *opensource*, sem responsabilidade pelo desenvolvimento, manutenção ou continuidade da plataforma.

2.3. O **Cliente** reconhece que o sucesso da execução dos serviços contratados exige sua participação ativa, incluindo a atuação direta do responsável técnico por ele indicado, em conformidade com o cronograma de execução dos serviços estabelecido na Proposta Comercial. O **Cliente** compreende que os serviços prestados são de natureza consultiva e que, após a emissão dos relatórios técnicos e do cronograma, caberá a ele executar algumas ações recomendadas, tais como implementação de soluções, fornecimento de informações, contratação de licenças, atualização de versões e demais providências necessárias no ambiente de computação em nuvem. O **Cliente** declara que está ciente que se causar o atraso do cronograma de execução dos serviços, o fato não poderá ser usado para justificar a falta de pagamento correspondente a entrega realizada, devendo seguir o cronograma de pagamentos nesses casos. Caso a ação ou omissão do Cliente, que cause o atraso no cronograma, continue por mais de 60 (sessenta) dias consecutivos ou não, o contrato poderá ser rescindido automaticamente sendo aplicada a multa estabelecida na cláusula 5.3 deste Contrato. Caso o serviço contratado seja de implementação e suporte, com processo de implantação atrasado por parte do Cliente, será necessário cobrir o volume de horas necessárias para a finalização do processo de implantação com a cobrança das mensalidades de suporte estabelecidas em contrato.

2.4. O **Cliente** reconhece que, para a correta execução dos serviços contratados e para alcançar os resultados esperados, poderá ser necessário adquirir *hardwares* e contratar *softwares* de terceiros e dispor de equipe técnica qualificada para operar e manter as soluções implementadas , conforme análise e relatório técnico fornecido pela **SC Clouds**.

2.5. O **Cliente** concorda que a **SC Clouds** não se responsabiliza por falhas, defeitos, bugs ou qualquer outro problema nos *hardwares* e *softwares* adquiridos pelo **Cliente** que compõem o

ambiente de computação em nuvem, sendo de responsabilidade exclusiva dos respectivos fornecedores solucionar tais questões.

2.6. Entretanto, a **SC Clouds** se compromete a envidar seus melhores esforços para identificar e indicar a possível causa de eventuais problemas, bem como sugerir soluções ou alternativas viáveis para mitigar impactos na operação do **Cliente**.

3. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Os serviços serão executados conforme a Proposta Comercial e o Descritivo Técnico, podendo ser realizados presencialmente ou remotamente pela equipe da **SC Clouds**.

3.2. Para a execução dos serviços contratados, o **Cliente** reconhece a necessidade de atuar ativamente com a **SC Clouds** para o êxito dos serviços, fornecendo todas as informações pertinentes.

3.3. Responsável Técnico. O **Cliente** deverá operar ou indicar um responsável de sua equipe para operar o D*atacenter* e o Ambiente de Computação em Nuvem durante toda a vigência deste contrato. Assim, será necessário que o **Cliente** disponibilize um profissional ou equipe de operação apta a executar as ações planejadas e solicitadas pela **SC Clouds**, necessárias para a implantação e ajustes nas Tecnologias de Computação em Nuvem. O responsável técnico deverá ter plenas condições de definir prioridades em casos de múltiplos incidentes simultâneos e responder, em nome do **Cliente**, para alinhamento de expectativas e questões contratuais.

3.4. Durante a execução dos serviços, o **Cliente** deverá seguir o cronograma de atualizações das Tecnologias de Computação em Nuvem conforme as orientações da **SC Clouds**.

3.5. Para o sucesso da execução dos serviços o **Cliente** deverá fornecer e implantar todos os materiais e insumos solicitados pela **SC Clouds**, que irão compor o Ambiente de Computação em Nuvem. Todos os componentes de *hardware*, *software* e canais de telecomunicações requisitados pela **SC Clouds** devem ser preparados pelo **Cliente**, incluindo, mas não se limitando à instalação do sistema operacional e configurações básicas, que deverão ser disponibilizados via acesso remoto para a equipe da **SC Clouds**. Além disso, toda a infraestrutura de rede deve ser preparada e configurada pelo **Cliente**, conforme as solicitações da **SC Clouds**.

3.6. É de responsabilidade do **Cliente** garantir um sistema de conexão remota seguro e estável para que a equipe técnica da **SC Clouds** possa acessar o Ambiente de Computação em Nuvem do **Cliente** e executar as tarefas necessárias às Tecnologias de Computação em Nuvem e realizar eventuais migrações de cargas de trabalho e dados dos ambientes atualmente utilizados pelo **Cliente** para o Ambiente de Computação em Nuvem. Caso existam migrações de cargas, tal ação deverá ser realizada em conjunto pela **SC Clouds** e pelo **Cliente**.

3.7. Serviços de planejamento, projeto e implantação. Caso os serviços contratados através da Proposta Comercial aprovada pelo **Cliente** englobe os serviços de planejamento, projeto e implantação das Tecnologias de Computação em Nuvem conforme Funcionalidades Nativas, as seguintes regras se aplicarão durante sua execução:

3.7.1. Após uma avaliação das necessidades do **Cliente**, será apresentado pela Contratada um planejamento e projeto para que o **Cliente** possa aprovisionar recursos de *hardware* e *software* necessários para o estabelecimento do Ambiente de Computação em Nuvem. Uma vez estabelecido este ambiente pelo **Cliente**, a **SC Clouds** executará o processo de implantação das Tecnologias de Computação em Nuvem.

3.7.2. O projeto conterá o desenho da infraestrutura (design de baixo nível *Low Level Design, LLD*) desenvolvido pela **SC Clouds**.

3.7.3. A implantação (remota) da primeira zona de disponibilidade será realizada pela **SC Clouds**, contudo o **Cliente** se compromete a **previamente** disponibilizar e implantar todos os recursos de *hardware* e *software* apontados no planejamento. Esta cláusula não se aplica a projetos que já iniciam com múltiplas zonas, descritos na Proposta Comercial ou para processos de consultoria.

3.7.4. Após a implantação da primeira zona do Ambiente de Computação em Nuvem do **Cliente**, a **SC Clouds**, como parte do seu trabalho de suporte e organização contínua da infraestrutura, poderá recomendar eventuais alterações na arquitetura da infraestrutura (alterações a nível de *software*, *hardware*, e/ou alterações da arquitetura da rede utilizada).

3.7.5. A fim de assegurar a qualidade dos serviços, o **Cliente**, através de seu responsável técnico, se compromete a operacionalizar (executar) os projetos, orientações e planejamentos desenvolvidos pela **SC Clouds**. Caso o **Cliente** rejeite a proposta de alteração da infraestrutura apresentada pela **SC Clouds**, não caberá nenhuma responsabilidade para a **SC Clouds** referentes ao suporte quanto a problemas que venham a ser causados por um projeto sem evolução e ajustes já recomendados.

3.8. Serviços de Capacitação. Caso os serviços contratados, através da Proposta Comercial aprovada pelo **Cliente**, englobe os serviços de Capacitação, as seguintes regras se aplicarão durante sua execução:

3.8.1. A capacitação tem como objetivo transferir conhecimento para os profissionais indicados pelo **Cliente**. A **SC Clouds** fornecerá capacitação sobre a operação e o uso das Tecnologias de Computação em Nuvem envolvidas nas atividades do **Cliente**.

3.8.2. Para que a Capacitação seja executada, o **Cliente** deve garantir que possui os requisitos mínimos de conhecimento, infraestrutura computacional e telecomunicações para viabilizar o treinamento, incluindo, mas não se limitando à noções sobre redes de computadores, incluindo conceitos como domínio de broadcast, IP, TCP, UDP, SSH e SSL. Conhecimento básico em sistemas operacionais, virtualização, armazenamento de arquivos e protocolos de armazenamento via rede (NFS, iSCSI, SAN, etc.). Noções de arquitetura de computadores e sistemas distribuídos.

3.8.3. Será de responsabilidade do **Cliente** garantir durante a capacitação conexão à internet (banda mínima de 100 Mbps.); computadores com sistemas operacionais Linux ou Windows, pelo menos 16 GB de RAM e 300 GB de espaço livre em disco; headsets com microfone.

3.8.4. A capacitação será composta por aulas teóricas e práticas realizadas de forma remota. A **SC Clouds** será responsável por fornecer a plataforma para as aulas e o material didático.

3.8.5. Caso o **Cliente** opte por treinamento presencial (desde que essa opção esteja prevista na Proposta Comercial e no Projeto Técnico), deverá providenciar: sala adequada com acesso à Internet e rede de computadores, materiais como *flipchart* e papelaria. O Cliente também será responsável pelo reembolso do deslocamento e hospedagem da equipe da **SC Clouds.** A **SC Clouds** será responsável por organizar o deslocamento e

hospedagem, e deverá enviar comprovantes para que o **Cliente** possa realizar o pagamento em até 10 (dez) dias corridos após o envio dos comprovantes ou outro prazo acordado entre as Partes.

3.9. Serviços de Suporte e Gerenciamento: Caso os serviços contratados através da Proposta Comercial aprovada pelo **Cliente** englobe os serviços de suporte e gerenciamento das Tecnologias de Computação em Nuvem conforme Funcionalidades Nativas, as seguintes regras se aplicarão durante sua execução:

3.9.1. Os serviços de suporte técnico têm como finalidade solucionar eventuais problemas nas Funcionalidades Nativas das Tecnologias de Computação em Nuvem do **Cliente**. No entanto, problemas de natureza física relacionados ao ambiente de computação em nuvem e ao datacenter não são de responsabilidade da **SC Clouds,** devendo ser resolvidos pelo **Cliente**.

3.9.2. O suporte será prestado exclusivamente de forma remota, via acesso à rede, sem a necessidade de um profissional presencial.

3.9.3. Não faz parte do serviço de suporte. A **SC Clouds não** oferece suporte a determinados componentes do ambiente de computação em nuvem, incluindo: Virtualizadores (ex.: VMWare, XenServer); Hardware (ex.: storages, switches, servidores); Sistemas operacionais (ex.: Windows, Linux). Contudo, a **SC Clouds** se compromete a envidar os melhores esforços para auxiliar o **Cliente** na análise de problemas relacionados a essas tecnologias, sempre em caráter colaborativo.

3.9.4. Horários de Atendimento. O suporte estará disponível para atendimento de chamados durante o horário comercial: De segunda a sexta-feira, das 08h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00 (horário de Brasília), em dias úteis ou em regime ininterrupto (24/7), caso essa opção esteja prevista na Proposta Comercial. Será aplicado o SLA para a execução dos serviços de suporte, conforme anexo II deste contrato.

3.9.5. Somente serão recebidos os chamados que forem feitos através da plataforma da **SC Clouds**.

3.9.6. A **SC Clouds** informará o **Cliente** sobre novas versões das tecnologias de computação em nuvem. Além disso, avaliará a necessidade de atualização e poderá recomendar a não atualização de uma versão específica caso identifique riscos à estabilidade do ambiente de computação em nuvem (por exemplo, se a versão apresentar falhas ou bugs críticos).

3.9.7. O **Cliente** reconhece que deve adotar as medidas apontadas como necessárias pela **SC Clouds** para garantir a segurança e funcionamento adequado dos serviços. Caso não adote tais medidas, o contrato poderá ser rescindido após o envio de notificação formal para a regularização, aplicando-se a multa prevista na Cláusula 5.3. A **SC Clouds** não será responsabilizada por eventuais falhas, vulnerabilidades ou danos decorrentes da não adoção das recomendações técnicas indicadas.

3.10. Serviços de Integração: Caso os serviços contratados através da Proposta Comercial aprovada pelo **Cliente** englobe os serviços de Integração de novas funcionalidades nas Tecnologias de Computação em Nuvem, as seguintes regras se aplicarão durante sua execução:

3.10.1. A **SC Clouds** integrará novas funcionalidades alinhadas aos interesses do **Cliente**. Para cada solicitação, ambas as partes deverão planejar e estimar o volume de horas necessário para a implementação.

3.10.2. O Contato Responsável Técnico do **Cliente** será responsável por autorizar a utilização das horas previamente acordadas na Proposta Comercial, além de definir as prioridades para o cronograma de implementação.
3.10.3. O volume total de horas de Integração disponível anualmente será distribuído de maneira proporcional ao longo da vigência do contrato, representando o limite mensal de horas-homem disponíveis para novas implementações, conforme definido na Proposta Comercial.
3.10.4. Caso seja necessário um volume superior ao limite mensal de horas-homem para atender a uma nova implementação, a solicitação será objeto de uma nova Proposta Comercial, contemplando a alocação adicional de horas.
3.10.5. Abertura de chamado. Sempre que o **Cliente** identificar um problema, deverá registrar um chamado seguindo os protocolos do Suporte e Gerenciamento, estabelecido neste contrato. Após o recebimento, a **SC Clouds** analisará o chamado e dará início ao processo de correção conforme a prioridade do problema. Caso o problema exija ajustes no código-fonte das Tecnologias de Computação em Nuvem, a **SC Clouds** apresentará ao Contato Responsável Técnico um relatório detalhado.
3.10.6. A aplicação da solução pode exigir a atualização da versão das Tecnologias de Computação em Nuvem. Nesse caso, a responsabilidade pela execução do procedimento de atualização do Ambiente de Computação em Nuvem será do **Cliente**.
3.10.7. A correção de um problema/bug não será considerada uma nova funcionalidade, mas sim um ajuste necessário para que uma funcionalidade existente opere conforme especificado. Dessa forma, as horas destinadas à correção de bugs **não** serão descontadas do volume mensal de horas alocadas para a integração de novas funcionalidades.

4. DO VALOR DOS SERVIÇOS

4.1. A remuneração dos serviços contratados será definida na Proposta Comercial, aprovada pelo **Cliente**. O serviço será pago mensalmente para a **SC Clouds**, salvo disposição em contrário na Proposta Comercial.

4.2. A fatura mensal e a nota fiscal dos serviços serão enviadas pela **SC Clouds** para o e-mail informado pelo **Cliente** na proposta Comercial.

4.2.1. Qualquer alteração nas informações financeiras e do e-mail informado, deverá ser comunicado para a **SC Clouds** com antecedência mínima de 15 (quinze) dias para a **SC Clouds** através do e-mail financeiro@scclouds.com.br.Caso a comunicação não ocorra no prazo mencionado, a fatura será considerada como recebida.
4.2.2. O não recebimento da fatura não exime o **Cliente** da obrigação de realizar o pagamento dos serviços na data estipulada, dessa forma, se não receber a fatura o **Cliente** deverá entrar em contato com a **SC Clouds** através do e-mail informado na cláusula 4.2.1.

4.3. **Multa por atraso.** Na hipótese de inadimplemento pelo **Cliente**, será aplicada multa moratória de **5% (cinco por cento**) sobre o valor devido, acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária pelo IGP-M.

4.3.1. Caso o atraso no pagamento supere 15 (quinze) dias consecutivos, a **SC Clouds** poderá, a seu exclusivo critério, suspender a prestação dos serviços até a regularização dos débitos. Permanecendo a inadimplência por período superior a 30 (trinta) dias, a **SC Clouds**

poderá rescindir o contrato de pleno direito, independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo da cobrança dos valores devidos.

4.3.2. Sendo necessária a cobrança judicial ou extrajudicial os valores em atraso, serão acrescidos 20% (vinte por cento) a título de honorários advocatícios, além das custas judiciais.

4.4. Reajuste. O valor dos serviços contratados será reajustado anualmente através do IGP-M ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo, conforme acordo entre as Partes, sendo, expressamente, vedado o reajuste de preços negativo, ou seja, redução do valor contratado.

4.5. Valor extra por chamado emergencial fora do escopo contratado. Caso o Cliente solicite atendimento para chamados emergenciais cujas demandas não estejam previstas no escopo deste contrato, a SC Clouds poderá, a seu exclusivo critério, recusar a prestação do serviço. No entanto, caso opte por atender à solicitação, o Cliente concorda que será cobrado um valor adicional de um salário mínimo por hora de atendimento contratados em blocos de 20 horas, abrangendo todas as atividades relacionadas ao chamado, incluindo, mas não se limitando a, análise, reuniões, documentação dos procedimentos e quaisquer outras providências necessárias.

4.5.1. A SC Clouds compromete-se a empregar seus melhores esforços para analisar a situação e propor recomendações visando a mitigação de riscos, contudo, não assume qualquer obrigação de solução do problema, nem garante resultados específicos, considerando que a demanda extrapola os serviços originalmente contratados. O Cliente declara estar ciente de que a prestação do atendimento emergencial não implica em alteração do escopo contratual nem na criação de precedentes para futuras solicitações.

5. DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

5.1. Vigência. O presente Contrato e seus anexos possuem vigência determinada conforme prazos indicados na Proposta Comercial.

5.2. Prorrogação. Para serviços recorrentes, o contrato será renovado automaticamente por prazo indeterminado, salvo manifestação expressa em contrário por parte do **Cliente**, a ser formalizada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data do término do seu prazo inicial.

5.3. Rescisão. Para contratos com prazo determinado, qualquer das Partes poderá rescindir o contrato antecipadamente, mediante comunicação formal com 30 (trinta) dias de antecedência, ficando a Parte que der causa à rescisão sujeita ao pagamento de multa equivalente a **50% (cinquenta por cento**) dos valores ainda devidos até o término do contrato. Para contratos com prazo indeterminado, ambas as Partes poderão rescindir o contrato a qualquer tempo mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, sem penalidades.

5.3.1. Durante o prazo de aviso prévio, as Partes deverão manter seus deveres e obrigações assumidas através do Contrato, incluindo, mas não se limitando à obrigação de pagar os valores devidos até o final do prazo de aviso prévio.

5.4. Rescisão automática. O presente contrato será rescindido de pleno direito nas seguintes hipóteses:

5.4.1. Decretação de falência, liquidação judicial ou extrajudicial, ou pedido de recuperação judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes. Nesse caso, não será aplicada a multa prevista na cláusula 5.3.

5.4.2. O descumprimento de qualquer cláusula contratual que não for sanado no prazo de 30 (trinta) dias após o envio de notificação formal pela parte interessada, para o email indicado na Proposta Comercial. Nessa hipótese, será aplicada à parte infratora a multa prevista na cláusula 5.3

5.4.3. Permanência de atraso no pagamento por período superior a 30 (trinta) dias, conforme previsto na cláusula 4.3, independentemente de notificação prévia, sem prejuízo da cobrança dos valores em aberto. Nessa hipótese, será aplicada à parte infratora a multa prevista na cláusula 5.3.

5.4.4. Uso indevido das Tecnologias de Computação em Nuvem, mas não se limitando a, práticas ilícitas, violação de direitos de terceiros ou uso que comprometa a segurança, integridade ou funcionamento do ambiente de computação. Nessa hipótese, será aplicada à parte infratora a multa prevista na cláusula 5.3.

5.4.5. Caso fortuito ou força maior que impossibilite a execução do contrato por período superior a 90 (noventa) dias, salvo se houver acordo entre as Partes para sua continuidade. Nessa hipótese, não será aplicada a multa prevista na cláusula 5.3.

6. DA CONFIDENCIALIDADE

6.1. Para os propósitos do presente Contrato, serão consideradas "Informações Confidenciais" todas e quaisquer informações e/ou dados de natureza confidencial (incluindo, sem limitação, os termos e condições deste Contrato e todos os segredos e/ou informações operacionais, econômicas e técnicas, dados de eventuais clientes, bem como demais informações comerciais ou "know-how") que tenham sido direta ou indiretamente fornecidos ou divulgados por uma das Partes à outra sob ou em função deste Contrato, incluindo-se as informações de natureza comercial e os contratos celebrados com terceiros, mesmo as obtidas durante as negociações precedentes à formalização deste instrumento.

6.2. Cada uma das Partes concorda que, sem o consentimento escrito da outra Parte, **não** poderá revelar ou divulgar, direta ou indiretamente, no todo ou em parte, isolada ou juntamente com terceiros, qualquer Informação Confidencial da outra Parte, exceto na medida do necessário para cumprir as obrigações ajustadas sob este Contrato. As disposições desta Cláusula subsistirão mesmo após o término da vigência deste contrato ou rescisão do mesmo por qualquer razão.

6.3. A obrigação de Confidencialidade não se aplica a qualquer informação que comprovadamente:

6.3.1. seja de conhecimento da parte receptora antes da revelação feita pela outra parte na vigência deste contrato;

6.3.2. Esteja disponível ao público independentemente de ato da parte receptora;

6.3.3. Tenha sido legitimamente recebida de terceiros sem dever de confidencialidade;

6.3.4. Seja revelada pela parte reveladora a terceiro sem dever de confidencialidade para com tal terceiro;

6.4. A infração às regras fixadas nesta cláusula incidirá perdas e danos à parte infratora a serem oportunamente apurados e as demais medidas judiciais cabíveis.

7. PROTEÇÃO DE DADOS

7.1. Ambas as partes declaram ter conhecimento da Lei nº 13.709/2018 que trata sobre a proteção de dados pessoais, devendo seguir os seus requisitos legais, como também se comprometem a garantir que seus colaboradores, agentes, prepostos, representantes legais e contratados observem seus dispositivos.

7.2. O tratamento de dados pessoais está limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do presente contrato (artigo 7, inciso V da Lei nº 13.709/2018) e do serviço contratado, utilizando-os além desta finalidade, quando seja o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD.

7.3. As partes comprometem-se a adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas suficientes para proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de tratamento, comunicação ou qualquer forma de utilização inadequada ou ilícita prevista em lei.

7.4. **Da exclusão dos dados pessoais:** Após o término deste contrato, a **SC Clouds** deverá excluir todos os dados pessoais que tenha coletado para a execução do Contrato, salvo os dados pessoais que precise manter em virtude de obrigação legal.

8. INDEPENDÊNCIA DAS PARTES

8.1. Não se estabelece por força deste contrato nenhum tipo de sociedade, associação, consórcio, representação ou responsabilidade entre as partes contratantes. Durante todo o prazo de execução e vigência do presente contrato a qualquer tempo, as partes estarão agindo como autônomas e não como sócias ou associadas.

8.2. As Partes reconhecem que este contrato não gera qualquer vínculo empregatício entre si, nem entre uma Parte e os colaboradores, empregados, prestadores de serviço, subcontratados ou representantes da outra Parte. Cada Parte é exclusivamente responsável pela remuneração, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e demais obrigações legais relativas aos seus próprios colaboradores e prestadores de serviço.

8.3. Na hipótese de qualquer ação judicial, administrativa ou reclamação trabalhista movida por colaborador, empregado ou prestador de serviço de uma das Partes contra a outra Parte, caberá à Parte responsável requerer a exclusão da Parte inocente do processo, bem como arcar com todos os custos, despesas e honorários advocatícios incorridos na defesa da Parte indevidamente envolvida.

9. DO NÃO ALICIAMENTO

9.1. Durante a vigência deste contrato e pelo período de 12 (doze) meses após seu término, o **Cliente** se compromete a não contratar, direta ou indiretamente, qualquer colaborador,

empregado, prestador de serviço ou subcontratado da **SC Clouds** que tenha atuado na execução deste contrato, salvo mediante autorização expressa e por escrito da **SC Clouds**.

9.2. Em caso de descumprimento desta cláusula, o **Cliente** ficará obrigado ao pagamento de uma multa correspondente à soma dos últimos 3 (três) valores pagos pela **SC Clouds** a título de remuneração do colaborador ou prestador de serviço aliciado, sem prejuízo de eventuais perdas e danos adicionais comprovadamente sofridos pela **SC Clouds**.

10. DAS CONDIÇÕES GERAIS

10.1. A SC Clouds poderá utilizar a marca, logotipo e nome comercial do Cliente em materiais de marketing, portfólio, apresentações e outros meios de divulgação, exclusivamente para indicar que o Cliente é ou foi seu cliente. Tal uso não conferirá à SC Clouds qualquer direito de propriedade sobre a marca do Cliente, devendo ser realizado de forma condizente com a reputação e diretrizes de identidade visual do Cliente. Caso o Cliente solicite, por escrito, a interrupção do uso de sua marca, a SC Clouds deverá cessar a utilização da marca de forma imediata para novas divulgações.

10.2. A SC Clouds poderá ceder ou transferir este contrato, total ou parcialmente, incluindo seus direitos e obrigações, a terceiros, independentemente de autorização prévia do Cliente. Tal cessão não será considerada inadimplemento contratual, permanecendo válidos e exigíveis todos os termos e condições deste contrato perante o Cliente.

10.3. Este acordo é vinculativo para as partes, seus herdeiros, sucessores ou qualquer outra parte que venha a suceder ou assumir os direitos e obrigações aqui descritos.

10.4. Os signatários declaram que estão cientes de que este Contrato e seus anexos revogam e substituem integralmente qualquer outro documento e/ou acordo previamente estabelecido entre as partes.

10.5. Quaisquer alterações ou modificações a este Contrato só terão validade se forem formalizadas por escrito e devidamente assinadas por ambas as partes, não sendo aceitas alterações de forma verbal ou não documentadas.

10.6. As comunicações entre as Partes, que se fizerem necessárias em razão deste acordo, deverão ser feitas por escrito.

10.7. As partes comprometem-se a resolver de boa fé qualquer divergência ou disputa que possa surgir em relação a este acordo, por meio de negociação amigável e direta. Ambas as partes se empenharão em buscar uma solução consensual e satisfatória, priorizando o entendimento mútuo e evitando a necessidade de intervenção externa.

10.8. As partes declaram e garantem que, durante a vigência deste acordo, cumprem integralmente todas as leis e regulamentos aplicáveis relacionados à prevenção e combate à corrupção, suborno, lavagem de dinheiro e outras práticas ilícitas.

10.9. Assinatura Eletrônica: As partes concordam que este acordo poderá ser assinado por meio de assinatura eletrônica, sendo considerada válida para todos os efeitos legais, de acordo

com a legislação aplicável. A assinatura eletrônica será equivalente à assinatura física, não sendo necessário o comparecimento físico das partes para a sua efetivação.

11. DO FORO

11.1. As partes elegem o Foro Central da Comarca de Florianópolis/SC com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou que venha a ser para a solução das questões derivadas deste instrumento.

Florianópolis/SC, XX de XXXXX de XXXX

_____

CLIENTE
[assinatura eletrônica]

_____

ACS SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM LTDA
[assinatura eletronica]

TESTEMUNHAS:
[assinatura eletronica]

ANEXO I – DEFINIÇÕES

Proposta Comercial: Documento integrante deste Contrato que especifica os Serviços contratados pelo Cliente, incluindo tipo, quantidade, escopo técnico e preço dos serviços prestados pela SC Clouds.
Descritivo Técnico dos Serviços: Documento complementar a este Contrato que detalha o escopo, alcance, modelo de operação e limitações dos Serviços contratados pelo Cliente. Está disponível no link https://www.scclouds.com.br/descritivotecnico. A SC Clouds poderá atualizar esse documento sempre que necessário, sem necessidade de prévia autorização ou consentimento do Cliente, devendo apenas comunicar as alterações realizadas.
Tecnologias de Computação em Nuvem. Soluções de código aberto (open source) utilizadas no fornecimento dos serviços, que podem incluir Apache CloudStack, OpenStack, Ceph e Keycloak. A plataforma de código aberto é um modelo de desenvolvimento de software descentralizado e colaborativo, que distribui o código-fonte publicamente.
Funcionalidades Nativas: Recursos já disponíveis nas Tecnologias de Computação em Nuvem, prontos para uso pelo Cliente, sem necessidade de integração adicional por parte da SC Clouds.
Ambiente de Computação em Nuvem: Infraestrutura composta por *hardware*, *software*, rede e conectividade à Internet, bem como instalações de *Data Center* fornecidas pelo Cliente, que serão objeto dos serviços prestados pela SC Clouds.
DataCenter: Local físico onde está hospedado o Ambiente de Computação em Nuvem e onde operam logicamente as Tecnologias de Computação em Nuvem.
Contato do Responsável Técnico do Cliente. Funcionário do Cliente com pleno conhecimento e acesso físico ao Ambiente de Computação em Nuvem e ao Datacenter que será o ponto focal de comunicações entre Cliente e a SC Clouds e responsável pela execução das atividades de nível 1.
Implantação: Envolve atividades de planejamento, projeto e implementação das Tecnologias de Computação em Nuvem, no ambiente de computação em nuvem fornecido pelo Cliente.
Capacitação: Treinamento operacional e de uso das Tecnologias de Computação em Nuvem, ministrado pela SC Clouds para um grupo de profissionais do Clientes.
Integração: Criação e aprimoramento de sistemas para as Tecnologias de Computação em Nuvem, visando: mitigação de riscos e correção de falhas (*bugs*); expansão ou melhoria das funcionalidades existentes; integração de novos recursos e aprimoramentos relacionados às Tecnologias de Computação em Nuvem.
Suporte: Atendimento a problemas relacionados às Funcionalidades Nativas das Tecnologias de Computação em Nuvem..Não inclui suporte a falhas físicas no datacenter ou em tecnologias periféricas como virtualizadores, sistemas de armazenamento, sistemas de rede e/ou outros componentes consumidos pelas plataformas de orquestração em nuvem para implementação dos serviços e funcionalidades de nuvem.
Gerenciamento: Conjunto de atividades que englobam Suporte, Integração e operação contínua das Tecnologias de Computação em Nuvem, conforme definido no Projeto Técnico da Proposta Comercial.

ANEXO – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

1. Objetivo

Este Acordo de Nível de Serviço (SLA) estabelece os tempos de resposta, planejamento e solução para os serviços de suporte e gerenciamento prestados pela **SC Clouds** ao **Cliente**.

2. Classificação de Chamados

A **SC Clouds**, será responsável por classificar os chamados conforme os seguintes níveis de prioridade:

- **Baixa:** O **Cliente** não sofre impacto nos serviços e consegue utilizar todas as funcionalidades nativas das tecnologias de computação em nuvem. No entanto, precisa de suporte para realizar determinadas tarefas ou encontrar alternativas. Operações como adicionar e recuperar arquivos, iniciar, parar, excluir e criar snapshots de VMs seguem funcionando normalmente.
- **Média:** Há um impacto nos serviços do **Cliente**, mas ele ainda consegue operar suas funções mais básicas. As operações essenciais das tecnologias de computação em nuvem seguem disponíveis.
- **Alta:** O **Cliente** enfrenta um impacto crítico, impossibilitando a oferta de seus serviços e a execução de tarefas fundamentais.

3. Atendimento e Prazos

O Cliente deve solicitar os chamados na plataforma da SC Clouds.

Após a abertura do chamado, a SC Clouds realizará o atendimento de um chamado por vez, seguindo a ordem cronológica da fila de espera. Caso uma situação emergencial ocorra no ambiente do Cliente, ele poderá solicitar a pausa do atendimento corrente apenas para o início de um outro atendimento cuja classificação definida na cláusula 2 deste anexo seja de nível superior ao atendimento corrente.

Para fins de transparência, não será realizado o atendimento simultâneo de múltiplos chamados do mesmo cliente. O próximo chamado será iniciado somente após a conclusão do atendimento em andamento, que inclui finalização dos devidos registros de atas de reuniões, análises de arquivos de logs, configurações e outros e registro dos pareceres técnicos formalmente no chamado.

A SC Clouds deve registrar os chamados em sua plataforma e cumprir os prazos abaixo para resposta, planejamento e solução:

3.1. SLA para Chamados de Prioridade Alta

PLANO	REGIME DE OPERAÇÃO	HORAS DE INTEGRAÇÃO	CAPACITAÇÃO	SLA – PRIORIDADE ALTA		
				Resposta	Plano	Solução
IGNITE	8x5	-	-	8 horas	24 horas	2 dias
CARE	8x5	120 horas por ano	3 vagas	6 horas	20 Horas	2 dias
PRIORITY	24x7	360 horas por ano	9 vagas	4 horas	16 Horas	2 dias

Caso o cliente atinja o limite de vagas indicadas no seu plano, não será possível a abertura de mais vagas. Assim, para obter mais posições de treinamento, o cliente necessitará de uma nova negociação e proposta comercial com esse objetivo.

3.2. SLA para Chamados de Prioridade Média

PLANO	REGIME DE OPERAÇÃO	SLA – PRIORIDADE MEDIA		
		Resposta	Plano	Solução
IGNITE	8x5	16 horas	48 horas	3 dias
CARE	8x5	8 horas	24 Horas	3 dias
PRIORITY	24x7	8 horas	24 Horas	3 dias

.33. SLA para Chamados de Prioridade Baixa

PLANO	REGIME DE OPERAÇÃO	SLA – PRIORIDADE BAIXA		
		Resposta	Plano	Solução
IGNITE	8x5	24 horas	72 horas	5 dias
CARE	8x5	16 horas	48 Horas	4 dias
PRIORITY	24x7	16 horas	48 Horas	4 dias

4. Condições e Responsabilidades

4.1. Tempo de Resolução

A **SC Clouds** não garante um prazo fixo para a resolução dos problemas, mas assegura o cumprimento dos tempos de resposta e planejamento. Todos os esforços serão feitos para solucionar e esclarecer os chamados dentro do prazo acordado.

4.2. Responsabilidade pela Operação

A operação do ambiente de computação em nuvem é de inteira responsabilidade do **Cliente**. **SC Clouds** não terá acesso ao ambiente do **Cliente**, sendo responsabilidade do **Contato Responsável Técnico** fornecer informações como logs, contexto dos problemas e configurações necessárias para a investigação e solução dos chamados.

4.3. Pausa no SLA

Caso a **SC Clouds** solicite dados ao **Cliente** (logs, informações de contexto, testes, configurações, etc.), o tempo do SLA será pausado até que o **Contato Responsável Técnico** forneça as informações necessárias. O prazo de atendimento será retomado somente após esse retorno.

5. Atualizações das Tecnologias de Computação em Nuvem

A **SC Clouds** fornecerá ao **Cliente** relatórios sobre atualizações das tecnologias de computação em nuvem, detalhando eventuais melhorias, correções de bugs e impactos.

O **Cliente** poderá aceitar ou recusar a atualização. No entanto, caso uma atualização seja necessária por razões de segurança, estabilidade ou correção de falhas, a SC Clouds não poderá ser responsabilizada por problemas decorrentes da falta de atualização.

6. Uso indevido das Tecnologias de Computação em Nuvem

6.1. O Cliente compromete-se a utilizar as tecnologias de nuvem disponibilizadas pela SC Clouds em conformidade com as normas legais, regulamentares e contratuais aplicáveis. Fica expressamente vedado o uso indevido dessas tecnologias, incluindo, mas não se limitando a, atividades ilícitas, violação de direitos de terceiros, utilização que comprometa a segurança, estabilidade ou integridade dos serviços, ou qualquer outro uso que esteja em desacordo com as políticas e boas práticas recomendadas.

6.2. A constatação de uso indevido, a critério exclusivo da SC Clouds, poderá resultar na suspensão imediata dos serviços e, caso não haja a devida regularização pelo Cliente, poderá ensejar a rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação de penalidades cabíveis e da cobrança de eventuais danos e prejuízos decorrentes do referido uso indevido.