

# Termos de Uso – Serviços de Nuvem Smart

---

## 1. ACEITAÇÃO DOS TERMOS

Ao contratar e utilizar os serviços de nuvem oferecidos pela Smart, o CLIENTE concorda integralmente com os presentes Termos de Uso. Caso não concorde com qualquer cláusula, o CLIENTE não deverá utilizar os serviços.

## 2. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

A Smart oferece infraestrutura em nuvem pública para hospedagem, processamento, armazenamento e conectividade de recursos computacionais sob demanda, acessíveis via internet, com planos sob medida e escaláveis conforme a necessidade do CLIENTE.

## 3. OBRIGAÇÕES DA SMART

- Disponibilizar os serviços conforme contratado, com base nas políticas de SLA (Service Level Agreement) contratuais.
- Adotar práticas e tecnologias de segurança para proteção de dados e infraestrutura.
- Realizar manutenções programadas e informar previamente o CLIENTE, salvo emergências.
- Cooperar com autoridades competentes em caso de solicitações legais, conforme previsto pela legislação brasileira.

## 4. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

- Utilizar os serviços conforme a legislação vigente, especialmente no que diz respeito à LGPD.
- Manter atualizados seus dados cadastrais e de contato junto à Smart.
- Não utilizar os serviços para fins ilícitos, fraudulentos, abusivos ou que infrinjam direitos de terceiros.
- Responsabilizar-se pelo conteúdo armazenado, transmitido ou processado em sua infraestrutura na nuvem.
- Adotar medidas de segurança próprias, como controle de acesso, autenticação forte e criptografia, quando aplicável.

## 5. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- A Smart implementa políticas e controles baseados em boas práticas de mercado, como ISO 27001.
- Logs de acesso e atividades são armazenados conforme política interna de retenção e podem ser utilizados em auditorias ou investigações.

- Incidentes de segurança serão tratados conforme plano de resposta a incidentes, com comunicação ao CLIENTE em tempo razoável.

## **6. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)**

- A Smart atua como operadora de dados pessoais, processando dados sob as instruções do CLIENTE, que é o controlador.
- O CLIENTE é responsável por garantir que os dados pessoais processados em sua infraestrutura estejam em conformidade com a LGPD.
- A Smart compromete-se a não utilizar dados pessoais dos CLIENTES ou de seus usuários para fins próprios ou não autorizados.

## **7. SUPORTE TÉCNICO**

- O suporte está disponível nos canais e horários definidos no contrato.
- Demandas de suporte fora do escopo contratado ou de natureza emergencial podem estar sujeitas à cobrança adicional.

## **8. BACKUP E RECUPERAÇÃO DE DADOS**

- A Smart oferece mecanismos de backup automatizado conforme plano contratado, com opções de retenção e frequência personalizáveis.
- O CLIENTE é responsável por validar se os backups estão adequados às suas necessidades de conformidade, continuidade e segurança.
- A restauração de dados poderá ser solicitada a qualquer momento pelo CLIENTE, sujeita a disponibilidade e ao tempo de retenção contratado.
- A Smart não se responsabiliza por perda de dados causada por exclusão acidental ou intencional realizada pelo CLIENTE, nem por falhas de backup fora do escopo contratado.

## **9. LICENCIAMENTO DE SOFTWARES**

- O CLIENTE é inteiramente responsável por garantir que todos os softwares utilizados em sua infraestrutura na nuvem da Smart estejam devidamente licenciados, incluindo, mas não se limitando a, sistemas operacionais, bancos de dados, aplicações comerciais e ferramentas de terceiros.
- No caso de utilização de software fornecido pela Smart, como parte de planos com licenciamento incluso (ex: Microsoft SPLA ou similares), as regras e limitações desses programas de licenciamento se aplicam integralmente.
- A utilização de software sem licença válida ou em desacordo com os termos do fornecedor poderá resultar na suspensão do serviço e/ou notificação às autoridades competentes.
- A Smart reserva-se o direito de solicitar comprovantes de licenciamento a qualquer momento e de recusar o uso de software que represente risco legal ou de segurança.

## **10. LICENCIAMENTO DE SOFTWARE MICROSOFT**

- CLIENTE que utiliza reconhece e concorda que o software Microsoft disponibilizado faz parte dos serviços prestados e está sujeito ao licenciamento da Microsoft sob o modelo SPLA.
- uso do software está limitado à quantidade de licenças contratadas e reportadas mensalmente pela à Microsoft.
- CLIENTE é responsável por fornecer informações precisas e colaborar com a PRESTADORA para fins de conformidade e auditoria.
- CLIENTE concorda que a Microsoft, ou auditor por ela designado, poderá auditar o uso dos softwares Microsoft incluídos no serviço prestado pela Microsoft, mediante aviso prévio razoável.
- CLIENTE compromete-se a cooperar integralmente com tais auditorias, fornecendo informações, acessos e registros conforme solicitado.

## **11. ALTERAÇÕES NOS TERMOS**

A Smart reserva-se o direito de alterar os Termos de Uso a qualquer momento. As alterações serão comunicadas com antecedência mínima de 15 dias e entrarão em vigor na data especificada na comunicação.