
ACORDO DE NÍVEL DE ARMAZENAGEM DE DADOS

Data de Vigência: 01/01/2018

O presente Acordo de Nível de Armazenagem de Dados (“DSLA”) é uma política que regula a armazenagem e retenção de dados do PAPEROFF ECM SUITE da BONOBO TEC nos termos do Contrato do Cliente BONOBO TEC celebrado entre a BONOBO TECnologia da Informação Ltda. (“BONOBO TEC”) e os usuários dos serviços de ECM Suite (“CONTRATANTES”). O presente instrumento aplica-se individualmente a cada licença que utilizar o PAPEROFF ECM SUITE. Salvo de outra forma aqui previsto, este DSLA está sujeito às disposições estipuladas no Contrato do Cliente BONOBO TEC, sendo que os termos iniciados em letra maiúscula terão os respectivos significados especificados no Contrato do Cliente BONOBO TEC. Reservamo-nos o direito de alterar os termos deste DSLA em conformidade com o Contrato do Cliente BONOBO TEC.

1. Backup

A BONOBO TEC manterá os dados armazenados conforme especificação padrão do parceiro (partner) fornecedor do serviço.

2. Restore

A BONOBO TEC procederá a recuperação dos dados através de solicitação formal e definição explícita do CONTRATANTE, via canal de suporte (ver documento TSLA), respeitando a política de BACKUP adotada previamente.

A BONOBO TEC iniciará os procedimentos de recuperação dos dados em um período de até 4 horas úteis após o recebimento formal da solicitação. Uma vez ciente da solicitação de restore a BONOBO TEC tornará o sistema PAPEROFF ECM SUITE off-line para minimizar a propagação de dados inúteis (Loose Data). Neste período todos os dados entre o último backup e o ponto de restauração serão desconsiderados salvo solicitação em contrário do CONTRATANTE. Neste último caso os custos de um backup adicional bem como de armazenamento temporário para esta finalidade serão por conta do CONTRATANTE.

O tempo para recuperação das informações é diretamente proporcional ao volume de dados armazenado e dos procedimentos adicionais solicitados.

3. Parceiros (*Partners*)

A BONOBO TEC reserva-se ao direito de substituir, migrar, eleger, adicionar, promover, depreciar, remover qualquer parceiro (partner) sob seus critérios sem prévio aviso ou justificativa.

3.1. Amazon AWS RDS ORACLE

O PAPEROFF ECM SUITE é composto por um conjunto de softwares e serviços disponibilizados à CONTRATANTE e é fornecido com a finalidade de servir como ferramenta para gestão corporativa de conteúdo eletrônico, restando vedada sua utilização para finalidades diversas das de seus objetivos sociais.

3.1.1. Descrição

Backup Automático executado diariamente sobre 100% do banco de dados (dados e objetos) de forma automática respeitando a janela de preferência. Durante esta execução o ambiente encontrar-se-á indisponível até a conclusão do backup.

3.1.2. Execução

Os dados serão armazenados sob a forma de uma (1) versão de backup diária.

3.1.3. Retenção

O período de retenção padrão é de 1 (um) dia e o volume previsto para backup é o mesmo usado no modo online. Este período pode ser alterado para até 35 dias sob solicitação formal, específica e planejada com antecedência de 10 dias úteis pelo CONTRATANTE porém os custos de modificação e armazenagem adicional serão por conta do cliente.

3.1.4. Regiões e Janelas

A BONOBO TEC hospeda por padrão as informações do PAPEROFF ECM SUITE na região US East (N. Virginia) resguardando-se o direito de modifica-la a qualquer momento. Por solicitação explícita do cliente esta região pode ser modificada.

Região	Janela
US East (N. Virginia)	03:00-11:00 UTC/GMT
US West (N. California)	06:00-14:00 UTC/GMT
US West (Oregon)	06:00-14:00 UTC/GMT
EU (Ireland)	22:00-06:00 UTC/GMT
EU (Frankfurt)	23:00-07:00 UTC/GMT
Asia Pacific (Tokyo)	13:00-21:00 UTC/GMT
Asia Pacific (Sydney)	12:00-20:00 UTC/GMT
Asia Pacific (Singapore)	14:00-22:00 UTC/GMT
South America (São Paulo)	00:00-08:00 UTC/GMT
AWS GovCloud (US)	03:00-11:00 UTC/GMT

3.1.5. Disponibilidade

Os dados podem ser armazenados em duas modalidades:

3.1.5.1. Zona Simples (*Single Zone*)

Não há qualquer forma de replicação de dados e no caso de falha de algum dispositivo a aplicação torna-se indisponível.

Esta modalidade **suspende** o I/O da aplicação durante o backup.

3.1.5.1.1. Monitoramento

No caso de falha o serviço informará sobre a necessidade de um restore dos dados.

3.1.5.2. Multi Zona (*Multi-AZ*)

Utiliza replicação **física** síncrona entre zonas mantendo os dados em prontidão (*stand-by*) e atualizados (*up-to-date*) com o repositório de dados principal (*primary*) e no caso de falha de algum dispositivo a segunda zona assume a operação on-line. O tempo médio de impacto entre a troca de zonas é de um (1) a dois (2) minutos.

Esta modalidade **não** suspende o I/O da aplicação durante o backup.

3.1.5.2.1. Monitoramento

O serviço monitora automaticamente as falhas mais comuns:

- Perda de disponibilidade da zona primária
- Perda de conectividade da zona primária
- Falha de processamento (CPU) da zona primária
- Falha de armazenamento (*storage*) da zona primária

4. Escalabilidade

A BONOBO TEC aplica como política de escalabilidade:

- Fornecer ou não a título de liberalidade e gratuidade um volume inicial de armazenamento (*storage*).

- O volume inicial (contratado + gratuito) dá-se o nome de volume de referência.
- Quando o armazenamento atingir 80% do volume alocado o CONTRATANTE será avisado para definir em tempo hábil qual o novo volume a ser contratado à sua escolha porém nunca inferior ao volume de referência.
- Quando o armazenamento atingir 90% do volume alocado a BONOBO TEC alocará automaticamente o mesmo volume de referência de forma incremental.
- Atingido 10 vezes o volume de referência, a BONOBO TEC passa a adotar este novo volume como volume de referência.
- Qualquer alocação adicional efetuada pela BONOBO TEC, seja por solicitação explícita e formal do cliente ou por política definida claramente neste documento, terá seus custos por conta do CONTRATANTE.

Exemplos:

- **Cenário A**

O CONTRATANTE possui um volume inicial de 10 Gb (10 Gb oferecidos gratuitamente pela BONOBO TEC e mais 10 Gb contratados pelo CONTRATANTE). Volume de referência = 20 Gb.

Quando este volume atingir 16 Gb o CONTRATANTE será avisado para definir qual a nova alocação incremental. Esta nova alocação nunca poderá ser inferior a 40 Gb, ou seja, 20 Gb já alocados mais 20 Gb de crescimento.

Caso o CONTRATANTE não se manifeste, quando este volume atingir 18 Gb a BONOBO TEC alocará automaticamente 40 Gb.

- **Cenário B**

O CONTRATANTE possui um volume inicial de 10 Gb (10 Gb fornecidos gratuitamente pela BONOBO TEC). Volume de referência = 10 Gb.

Quando este volume atingir 8 Gb o CONTRATANTE será avisado para definir qual a nova alocação incremental. Esta nova alocação incremental nunca poderá ser inferior a 20 Gb, ou seja, 10Gb já alocados mais 10 Gb de crescimento.

Caso o CONTRATANTE não se manifeste, quando este volume atingir 9 Gb a BONOBO TEC alocará automaticamente 20 Gb.

Quando este volume atingir 100Gb (10 vezes o volume de referência) este passará a ser o novo volume de referência e a BONOBO TEC incrementará a alocação automaticamente com o mesmo volume de referência. Desta forma a alocação deste serviço irá automaticamente para 200Gb.

Quando este volume atingir 180Gb o CONTRATANTE será novamente alertado para definir qual a nova alocação incremental. Esta nova alocação incremental nunca poderá ser inferior a 100 Gb (novo volume de referência), ou seja, 100Gb já alocados mais 100Gb de crescimento e assim sucessivamente.

5. Rastreabilidade

O PAPEROFF ECM SUITE possui a rastreabilidade dos dados armazenados nas seguintes situações:

- Gravação de novos objetos/documentos;
- Gravação de novas versões de objetos/documentos;
- Exclusão de objetos/documentos;
- Criação de um novo processo;
- Aprovação de uma etapa do processo;
- Reprovação de uma etapa do processo;
- Gravação de algum comentário em alguma etapa do processo;
- Envio de um convite para captura externa.

Os registros realizados contemplam as seguintes informações:

- Ação realizada;
- Data e horário da execução;
- Usuário que executou.

6. Confidencialidade

A BONOBO TEC garante a total confidencialidade dos dados no que tange à sua fronteira física de manuseio dos dados.

O acesso e manipulação dos dados a partir de contas de acesso (logins) solicitados pela CONTRATANTE e fornecidos pela BONOBO TEC para uso exclusivo da CONTRATANTE são de total responsabilidade da CONTRATANTE não tendo a BONOBO TEC acesso a estas informações.

7. Término do Serviço

Uma vez cessado o contrato de fornecimento de serviço a BONOBO TEC disponibilizará por 30 dias corridos um backup completo exclusivamente dos dados, salvo quando a interrupção não respeitar o prazo originalmente contratado onde neste cenário a BONOBO TEC disponibilizará por 5 dias corridos o mesmo tipo de backup. A

CONTRATANTE deve formalizar via documento assinado entregue à BONOBO TEC declarando explicitamente estar de posse de todos os seus dados privados e que os serviços prestados se encontram devidamente encerrados e sem mais pendências.

Passados este período sem que a CONTRATANTE apresente formalmente este documento a BONOBO TEC unilateralmente gerará um backup em mídia física de sua escolha sendo que todos os custos envolvidos para extração, armazenamento e entrega, incluindo despesas eventuais como transporte, criptografia, legalização, etc. destes dados ocorrerá por conta da CONTRATANTE.

8. Infraestrutura de Armazenamento

8.1. Compartilhado

Os dados são armazenados em instância de uso compartilhado com outros produtos, serviços, clientes garantindo-se sempre o acesso restrito e isolado somente a quem de direito, ou seja, o próprio CONTRATANTE.

8.2. Exclusivo

Os dados são armazenados em instância de uso exclusivo dos clientes garantindo-se sempre o acesso restrito e isolado somente a quem de direito, ou seja, o próprio CONTRATANTE.