INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, DE LOCAÇÃO DE ESPAÇO – COLOCATION

V.1 – 2014

Pelo presente instrumento particular, representados pela FICHA DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e indissociável a este instrumento, documento por este assinados por seus representantes, denominados simplesmente como DGTI e “Cliente”.

Considerando que o Cliente tem como finalidade a contratação de espaço fisico e de infra-estrutura a ser disponibilziada pela DGTI, conforme definido no objeto do presente instrumento e em seus respectivos anexos.

As Partes celebram o presente Contrato, conforme as condições e cláusulas abaixo estipuladas:

**Cláusula 1º - DO OBJETO**

* 1. Constitui objeto do presente Contrato a prestação de serviços de *Colocation* (“Serviços de Colocation”), quais sejam, fornecimento pela DGTI de espaço fisico (“Espaço”) e infra-estrutura necessária (“Infra-Estrutura”) para a instalação, hospedagem e operação de equipamentos do Cliente em espaço fisico disponibilizado pela DGTI (“Datacenter”), sem prejuizo de prestação pela DGTI de serviços complementares correlatos.
  2. As Áreas de Colocation ou Datacenter são áreas definidas pela DGTI que contam com dispositivos adequados, tais como, mas não se limitando a, sistemas de segurança, sistemas de prevenção e extinção de incêndio, ambiente climatizado, com fornecimento de energia estabilizada e conexão direta a rede IP do IFCE, dentre outros elementos. Nas áreas de Colocation somente poderão ser instalados Equipamentos previamente aprovados e inspecionados pela DGTI.
  3. Na execução dos Serviços, serão levados em consideração os termos Anexos indicados abaixo, que integram o presente Contrato como se nele estiverem transcritos:
     1. Anexo I – Condições Técnicas;
     2. Anexo II – Acordo de Niveis de Serviços (SLA);
     3. Anexo III – Formulário de Checklist (Solicitação de Infra-Estrutura);
     4. Anexo IV – Formulário de Aceitação de Infra-Estrutura;
  4. Para o estabelecimento das condições dos serviços tais como local, vigência e serviços contratados e demais caracteristicas, o Cliente assinará o TCS, cujos termos farão referência ao presente Contrato e a este estará vinculado;
  5. O uso dos Serviços pelo Cliente inplica na anuência e aceitação integral deste Contrato e do conjunto de Serviços contratados;
  6. A DGTI reserva a si o direito de criar, alterar, modificar ou excluir os serviços ou produtos e as caracteristicas de Serviços ofertados, incluindo os formulários utilizados e as condições dos níveis de serviço – *Service Level Agreement­ (SLA)*. Em todo caso, alterações substanciais que eventualmente afetem o Cliente serão previamente informadas ao mesmo com a antecedência devida;
  7. O cliente estará sujeito a limites de quantidade e qualidade dos Serviços, de acordo com as caracteristicas e/ou Serviços contratados, bem como decorrentes de fatores externos alheis à vontade ou interferência da DGTI;
  8. Em todos os casos, os Serviços solicitados pelo Cliente para prestação pela DGTI estarão sujeitos à prévia análise de viabilidade técnica pela DGTI, para somente após este estudo seja decidida a contratação e a prestação dos Serviços ou não pela DGTI;
  9. Por Equipamentos pode ser entendido como qualquer bem, incluindo servidores, switches, roteadores, PABX, sistemas operacionais, software dentre outros, de proprieadade do Cliente ou sob sua responsabilidade, que poderão ser e/ou estarão hospedados nos Serviços de Colocation. Caso o equipamento a ser instalado não seja do Cliente, porém esteja sob a sua posse e seja o designado para a instalação nos Serviços de Colocation, o Cliente resposabiliza-se integralmente pelo exercicio da posse e instalação do mesmo nos Serviços de Colocation;
  10. Os equipamentos deverão estar devidamente identificados como sendo da propriedade do cliente e a DGTI deverá manter inequívoca tal condição, inclusive para efeito de requerimentos de terceiros, acões extrajudiciais ou judiciais;
  11. Na hipotese de término ou rescisão do presente Contrato, o Cliente estará expressamente autorizado pela DGTI a acessar os locais onde se encontrem instalados os Equipamentos para a retirada dos mesmos, desde que previamente agendada a retirada;
  12. Ficam expressamente excluidos da definição de Equipamentos os fornecimentos (sejam de bens de consumo, materiais, ferramentas e/ou equipamentos) destinados à manutenção da Infra-Estrutura necessária para abrigar os Equipamentos, incluindo, sem limitação, espaço fisico, energia, climatização (controle de temperatura e umidade), alarme de incêndio, disjuntor exclusivo para o sistema de alimentação dos equipamentos, malha de aterramento e afins, os quais devem ser providos pela DGTI ao Cliente;
  13. A DGTI poderá, se necessário, fazer a remoção dos Equipamentos para outra área, com as mesmas caracteristicas da Áre de Colocation inicialmente contratada através desde Contrato, desde que comunicado ao Cliente, em no minimo 5 (cinco) dias antes da remoção;

**Cláusula 2º - OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

* 1. As partes declaram e garantem mutualmente, inclusive perante seus fornecedores de bens e serviços, que:
     1. Exercem suas atividades em conformidade com a legislação vigente a elas aplicável, e que detêm as aprovações necessárias à sua celebração deste Contrato, e ao cumprimento das obrigações nele previstas;
     2. Cada uma das Partes (por si e suas respectivas afiliadas, controladas ou coligadas) adotará, celebrará ou fará com que sejam adotados, feitos e celebrados, todos os atos, documentos e outras medidas dentro de seu poder, a fim de dar cumprimento integral às avenças pactuadas no presente Contrato;
     3. Declaram ter pleno conhecimento das normas aplicáveis, do funcionamento e riscos inerentes ao objeto desde e daqueles vinculados, declarando, ainda, estarem assessoradas por profissionais habilitados à análise e compreensão dos efeitos legais, regulatórios, financeiros, fiscais e contábeis deste Contrato. As Partes confirmam que pessoalmente, ou por meio de seus assessores, investigaram e informaram-se satisfatoriamente sob os fatos e circunstâncias relevantes e materiais para a celebração do presente, aceitando seus termos e condições, bem como estão agindo por sua própria conta, tendo tomado suas próprias decisões de forma independente quanto a participar do presente Contrato, sua consecusão e quanto à adequação e conveniência das mesmas, baseando-se em seu próprio critério e, na medida considerada necessária, na opinião de seus consultores. As Partes, ainda, tomaram uma decisão idependente de o subscrever e a celebração do presente Contrato é feita exclusamente com base no que nele está escrito, não havendo qualquer declaração, garantia, promessa ou compromisso verbais que substituam ou complementem o que está contido neste instrumento e a ele vinculados. Finalmente, as partes declaram que entenderam e que estão plenamente de acordo com todos os termos e disposições desde Contrato, seus Anexos e documentos vinculados
     4. Inexiste exclusividade para a prestação do Serviço de Parte à Parte;
  2. As partes comprometem-se a assinar e aceitar quaisquer termos que sejam necessários para a entrega, aceite ou devolução de materiais, incluindo os Equipamentos, utilizados no escopo da presente contratação.
  3. Nenhuma das Partes deverá, sem consetimento prévio por escrito da outra Parte, divulgar, realizar publicidade ou fazer uso de qualquer informação relativa aos Serviços a qualquer outra pessoa que não seja alguém por ela contratado para a execução do Contrato. A divulgação a tal pessoa deverá ser feita somente na medida em que for necessária para fins da citada execução;

**Cláusula 3º - OBRIGAÇÕES DO CLIENTE**

* 1. Utilizar adequadamente os Serviços oferecidos e os Equipamentos, comunicando à DGTI toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do Serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela DGTI;
  2. Configurar, instalar, remover, desistalar os Equipamentos de forma a operarem de forma segura e adequada, assumindo inteira e responsabilidade pelo correto uso do Serviço em relação à configuração de seus Equipamentos, obedecendo aos padrões e caracteristicias técnicas autorizadas pela DGTI, sob pena de suspensão do Serviço;
  3. Enviar, para aprovação prévia da DGTI, o Formulário de Checklist (Solicitação de Infra-Estrutura), e projeto de instalação contendo as caracteristicas construtivas e técnicas dos Equipamentos a serem instalados.
  4. Responder em até 5 (cinco) dias úteis aos questionamentos feitos pela DGTI sobre caracteristícas técnicas dos Equipamentos a serem instalados, assim como comunicar qualquer anormalidade ou alteração relevante nos Equipamentos que possam afetar a DGTI e/ou a prestação dos Serviços;
  5. Caso necessário, obter e apresentar previamente à DGTI, às suas expensas, junto aos órgãos competentes, as informações e documentos necessários à obtenção de licenças, alvarás e quaisquer outros documentos para a legalização ou utilização dos Equipamentos;
  6. Assinar o Formulário de Aceitação de Infra-Estrutura em até 5 (cinco) dias úteis da apresentação da mesma ou apresentar os questionamentos que entender devidos, entendendo-se o seu silêncio como aceitação tácita da Infra-Estrutura disponibilizada;
  7. Informar à DGTI, com no mínimo 5 (cinco) dias úteis de atencedência, a data, o local e as condições de chegada de Equipamentos e materiais destinados à instalação na Área de Colocation;
  8. Informar à DGTI a relação de empregados do Cliente que deverão ter acesso às dependências do *datacenter* da DGTI para fins de instalação dos Equipamentos previstos na contratação, com 24 horas de antecedência da instalação, através de contato telefônico ou chamado via help-desk, informando o nome, a qualificação dos empregados, agentes ou representantes que executarão os trabalhos de instalação, bem como os números dos seus respectivos documentos de identificação. No caso de manutenção, o Cliente deverá apresentar a mesma relação de empregados com as mesmas caracteristicas acima descritas através do mesmo contato telefônico ou via help-desk. Nos casos da necessidade de instalação de Equipamentos por terceiros, o Cliente deverá informar com no minimo 24 horas de antecedência quais serão os empregados que farão tal instalação;
  9. A atualização destes dados ficará por conta, iniciativa e responsabilidade do Cliente;
  10. Durante a permanência e circulação nas dependências do datacenter, o Cliente deve respeitar todos os procedimentos internos de segurança e orientações da DGTI e somente terá acesso às dependências ao local onde estão alocados o seu respectivo Equipamento;
  11. Salvo acordado em contrário, toda e qualquer manutenção dos Equipamentos deverá ser providênciada pelo Cliente;
  12. Na hipótese de a DGTI emprestar qualquer bem ao Cliente, incluindo, mas não se limitando a, mouse, teclado, monitor e afins, os mesmos deverão ser devolvidos quando solicitados pela DGTI e nas mesmas condições em que foram entregues, assumindo o Cliente, portanto, as responsabilidades atinentes à condição de fiel depositário dos bens entregues ao Cliente;
  13. O cliente deverá manter os espaços fisicos e bens disponibilizados pela DGTI nas mesmas condições em que os mesmos foram entregues, devendo preservá-los e arcar com todos os custos de reparo, reposição, manutenção de rotina e de emergência dos espaços e bens avariados ou danificados;
  14. Manter backup de todos os dados armazenados em seus Equipamentos ou relativos à execução dos Serviços, sem excessão, responsabilizando-se e prezando pela segurança e confiabilidade dos dados;
  15. Observar as condições do presente Contrato e as recomendações da DGTI, compromentendo-se a não praticar por si ou por terceiros, atos que violem a lei, a moral e os bons costumes, ou que sejam lesivos, afetem ou prejudiquem direitos de terceiros, inclusive usuários da internet, incluindo mas não se limitando a, leis de patente, direitos autorais e/ou propriedade intelectual;
  16. Não comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizaar ou transferir o Serviços a terceiros, sob pena de rescisão contratual;
  17. Manter atualizados os dados cadastrais com a DGTI, informando-a sobre toda e qualquer modificação, especialmente sobre o endereço para envio de faturas e correspondências;
  18. Permitir a vistoria técnica da DGTI nos Equipamentos quando da instalação, ativação ou manutenção dos Serviços;
  19. Respeitar fielmente o compromisso ANTI-SPAM da DGTI, não enviando e nem permitindo que se envie qualquer tipo de mensagem de e-mail não autorizada que seja ou que possa ser caracterizada como SPAM envolvendo o site;
  20. Entende-se como violador do COMPROMISSO ANTI-SPAM da DGTI, nos expessos termos do mesmo:
      1. Não só o envio de publicidade não solicitada (mala direta) via e-mail como também o envio de qualquer tipo de e-mail não autorizado, de caráter geral, e/ou de qualquer outro tipo de menagem eletrônica que motive reclamação de qualquer destinatário do mesmo e/ou de qualquer organismo e/ou individuo com funções de combate e repressão à prática de SPAM;
      2. A prática de qualquer ato do Cliente no qual resulte o bloqueio do IP da DGTI por qualquer órgão e/ou organismo ANTISPAM;
  21. Caso o Equipamento necessite de dominio próprio, registrar o dominio a ser hospedado perante ao órgão competente, arcando com todas as taxas e emolumentos devidos aos órgãos competentes para o registro, bem como manter atualizados seus dados cadastrais junto ao órgão de registro de domínios;
  22. Se responsabilizar pelos problemas de segurança que possam ser encontrados, tais como:
      1. Conteúdo Abusivo
         1. Spam;
         2. Assédio/discriminação;
      2. Código Malicioso
         1. Bot;
         2. Worm;
         3. Virus;
         4. Trojan;
         5. Spyware;
         6. Scripts;
      3. Prospeção por Informações
         1. Varredura
         2. Escuta não autorizada;
         3. Engenharia Social;
      4. Tentativas de Intrusão
         1. Tentativa de Exploração de vulnerabilidades;
         2. Tentativa de Login;
      5. Indisponibilidade de Serviço ou Informação
         1. Negação de Serviço;
         2. Sabotagem;
      6. Segurança da Informação
         1. Acesso não Autorizado à informação;
         2. Modificação não Autorizada da Informação;
      7. Fraude
         1. Violação de Direitos Autorais;
         2. Fingir ou Falsificar Identidade ou Instituição;
         3. Uso de Recursos de Forma não autorizada;
         4. Incidentes relacionados a segurança não informados anteriormente;
  23. Comunicar previamente à DGTI, quaisquer circunstâncias previsiveis que possam sujeitar o Equipamento hospedado a uma carga não usual de demanda de acesso, tais como: campanha publicitária, lançamento de editais, periodo de inscrições, mas não restritas a estes exemplos. Sob pena de ficar a DGTI desobrigada de garantir o SLA (Service Level Agreement) estabelecido;

**Cláusula 4º - OBRIGAÇÕES DA DGTI**

* 1. Prestar suporte técnico nos limites do que foi contratado, por telefone e/ou emails constantes na FICHA DE CONTRATAÇÃO, em dias úteis e em horário comercial;
  2. Responsabilizar-se integralmente pela prestação dos Serviços, ainda que os mesmos sejam prestados através subcontratadas ou coligadas, com o que o Cliente já previamente autoriza e declara-se ciente;
  3. Resguardar, conservar e manter a Infra-Estrutura em que se encontrem os Equipamentos;
  4. Manter os Equipamentos instalados na Infra-Estrutura no mesmo estado de conservação, acabamento e limpeza em que estavam quando da entrega;
  5. Não ceder, transferir ou emprestar qualquer dos Equipamentos do Cliente a terceiros;
  6. Prestar os serviços conforme contratado, devendo observar os níveis de serviços acordados, sob pena de estar sujeito a abertura de processo administrativo a fim de encontrar falhas e/ou realizar um novo acordo de nível de serviço;
  7. Informar ao Cliente, com 3 (três) dias de antecedência, sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que demandem mais de 6 (seis) horas de duração e que possam causar prejuizo à operacionalidade do servidor hospedado, salvo em caso de urgência;
  8. Nos casos de urgência assim entendidos, aqueles que coloquem em risco o regular funcionamento de todos os Ativos e Equipamentos, não limitados ao Cliente, e aqueles determinados por motivo de sergurança decorrentes de vulnerabilidades detectadas, as interrupções serão imediatas e sem prévio-aviso;
  9. Informar ao Cliente problemas e incidentes relacionados à segurança da informação;
  10. Informar ao Cliente sobre eventual prejuizo causado ou que possa ser causado ao servidor por seus programas e/ou conteúdo técnico nele existentes;

**Cláusula 5º - DA VIGÊNCIA E EXTINÇÃO DO CONTRATO**

* 1. O presente Contrato entra em vigor na data de sua assinatura e permanecerá vigente pelo prazo estabelecido na FICHA DE CONTRATAÇÃO;
  2. O presente Contrato poderá ser rescindido, nas seguintes condições:
     1. Pelo pleno direito, em caso de extinção ou da autorização da DGTI para a prestação de serviços relacionados a Tecnologia da Informação;
     2. Pelo Cliente, a qualquer tempo, mediante comunicação à DGTI;
     3. Pela DGTI:
        1. Na hipótese de descumprimento;
        2. Em decorrencia de atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do presente Contrato;
        3. Em caso de inviabilidade técnica;
  3. Caso o presente Contrato venha a ser denunciado ou rescindido, as Partes firmarão o Termo de Encerramento, mantendo-se as obrigações assumidas neste Contrato vigentes até a data da efetiva rescisão, com a quitação total dos Serviços prestados até a referida data. Em qualquer hipótese, a parte que deseja encerrar o Contrato deverá notificar a outra com, no mínimo, 90 (noventa) dias de antecedência, devendo ser observadas, de toda forma, as disposições da FICHA DE CONTRATAÇÂO, referêntes à extinção do Contrato e multa;
  4. Salvo disposição especifica em contrário, o Cliente compromete-se a retirar seus Equipamentos da ambiente da DGTI no prazo de 15 (quinze) dias, a partir da data do Encerramento, agendando previamente a data com a DGTI. Caso o Cliente, imotivadamente, não cumpra o estipulado neste item, a DGTI terá a liberdade de remover o Equipamento e/ou usá-lo para outros fins até que o Cliente manifeste intenção de removê-lo;

**Cláusula 6º - CONFIDENCIALIDADE**

* 1. A todo o tempo durante o prazo deste Contrato e por até 5 (cinco) anos após o seu término por qualquer motivo, as Partes manterão sigilo absoluto sobre os dados, materiais, informações, documentos, especificações comerciais e afins de proprieade da outra Parte ou relacionadas a este Contrato que, eventualmente, tenham conhecimento de proprieadade da outra Parte ou relacionadas a este Contrato que, eventualmente, tenham conhecimento (“Informaçlões Confidênciais”). As Partes nao publicarão, divulgarão, colocarão à disposição ou farão uso sem prévia e expressa autorização, por qualquer forma ou meio, direta ou indiretamente, as Informações Condidênciais, sob pena de dar justa causa à rescisão do Contrato, respondendo diretamente por eventuais perdas e danos da Parte prejudicada decorrentes da não observância da presente cláusula;
  2. As informações Confidênciais somente poderão ser usadas pela parte receptora para o cumprimento de suas obrigações nos termos do Contrato, e apenas pelos funcionários da parte receptora e seus empregados, representantes ou contratados que necessitem do conhecimento de tais informações para as finalidades do Contrato. A parte receptora protegerá e garantirá que seus empregados, representantes e contratados protegerão as Informações Confidenciais reveladas com o mesmo grau de zelo que usa para proteger suas própria Informações confidenciais da mesma natureza, para impedir o uso não autorizado, a disseminação ou a publicação das Informações Condifenciais;

**Cláusula 7º - RESPONSABILIDADE ENTRE AS PARTES**

* 1. Cada Parte será exclusivamente responsável por suas respectivas obrigações, bem como pelos danos, custos ou despesas que tal parte causar à outra parte ou a terceiros, ressalvadas as hipóteses elencadas nas cláusulas abaixo;
  2. A Parte que comprovadamente causar danos exclusivamente materiais aos Equipamentos, bens e/ou instalações da outra Parte, incluindo, durante qualquer fase da prestação dos Serviços, incluindo as fases de pré-instalação, instalação, operação e desativação dos Equipamentos, será responsável pelo ressarcimento dos custos de reparação de tais danos, sem limitação de valor. Serão também idenizados pela Parte culpada os danos exclusivamente materiais causados aos equipamentos de propriedade de terceiros que estejam nas *Áreas de Colocation*, também sem limitação de valor.
  3. Pode advir circunstâncias em que, eventualmente, por falha ou ato de responsabilidade da DGTI, o Cliente possa reclamar danos da DGTI. Em qualquer desses cassos, ressalvada a hipótese da cláusula 7.2, e na medida em que permitido pela legislação, e independente do funcionamento que qualifica o Cliente a reclamar danos da DGTI (incluindo, mas não se limitando a, inadimplemento contratural, culpa, dolo, declaração falsa ou outra reinvindicação contratual ou de responsabilidade civil extratcontratual), a responsabilidade da DGTI refere-se unicamente aos danos diretos.
  4. A DGTI não será, sob nenhuma circunstÂncia, considerada responsável por danos diretos, incidentes, extraordinários ou pelo custos resultantes ou idenizações de qualquer tipo ou por quaisquer custos devido a tempo de paralização de atividades; negocios, rendas; não realização de economias esperadas, dados ou softwares perdidos, indisponiveis ou danificados, tenham ou não as Partes sidos alertadas ou tivessem que ter sido alertadas sobre a possibilidade de tais custos, despesas ou idenizações;
  5. A DGTI não terá qualquer responsabilidade por falhas ou atrasos na prestação dos Serviços ocasionadas por:
     1. Caso fortuito ou eventos de força maior;
     2. Culpa ou dolo do Cliente;
     3. Falhas ou vicios nos Equipamentos do Cliente e/ou irregularidades na respectiva operação pelo Cliente;
     4. Falhas, problemas de compatibilidade ou vicios em produtos ou serviços contratados pelo Cliente junto a terceiros;

**Cláusula 8º - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

* 1. Este Contrato terá inicio a partir da data de sua assinatura;
  2. É vedada, sem prévia autorização expressa da outra Parte, a cessão ou transferência dos direitos e obrigações tratadas neste Contrato. As Partes desde já acordam que a DGTI poderá ceder, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes no presente Contrato, para qualquer empresa pública de direito, compreendendo e atendendo a legislação vigente;
  3. Este Contrato, seus Anexos e a FICHA DE CONTRATAÇÃO, constituem as únicas estipulações reguladoras do Serviços, substitindo quaisquer documentos trocados anteriormente pelas Partes acerca do mesmo objeto. Em caso de divergência entre os termos do presente Contrato e os termos dos Anexos ou os termos da FICHA DE CONTRATAÇÃO, prevalecerá o Contrato;

**ANEXO I – CONDIÇÕES TÉCNICAS**

1. Integram os Serviços Prestados pela DGTI ao Cliente nas Áreas de Colocation, mediante a contratação especificada na FICHA DE CONTRATAÇÃO, os seguintes produtos:
   1. Espaço: A DGTI prestará os Serviços de Colocation – Espaço atendendo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Modalidade | Dimensões (AxLxP) | Energia | Interfaces de Energia (Minima) |
| Tipo 1 - 1U | 1Ux60cmx120cm | 0,6Kva (2 circuitos de 220V/5A) | 2 tomadas |

* 1. A infra-estrutura e espaço disponibilizado pela DGTI apresentam as seguintes caracteristicas:
     1. Os racks possuem porta frontal e traseira, de forma a facilitar o acesso do Cliente aos seus Equipamentos;
     2. Cada rack é alimentado por 2 circuitos de energia exclusivos e independentes;
     3. A energia fornecida em cada tomada é alternada (AC) com tensão de 220V e frequência de 60Hz. Caso o cliente necessite de energia continua DC, ficará sob sua responsabilidade a instalação de conversores AC/DC.
     4. As portas do rack são trancadas com chave. Como medida de segurança, as chaves são guardadas e não deverão sair da sala segura;
     5. Especificações técnicas de energia:
        1. Tensao de alimentação de aproximadamente 220 volts, considerada uma tolerância de 5%;
        2. Frequencia de 60Hz, considerando uma tolerância de 1%;
        3. Distorção harmina total menor que 5%;
  2. As caracteristicas técnicas da Infra-Estrutura e Espaço disponibilizados pela DGTI podem ser alterados a qualquer momento a critério da DGTI, de forma temporária ou permante, caso haja necessidade técnica ou nao haja impacto substancial na qualidade final do produto entregue ao Cliente;
  3. A DGTI irá alocar todos os meios e recursos necessários para garantir que as instalações cedidas ao Cliente obedeçam às condições Técnicas aqui mencionadas e no Anexo II – SLA do presente Contrato;
  4. A conecão IP é realizada através da disponibilização de portas nos switchs de acesso da LAN que é implementada na tecnologia Ethernet. A quantidade de portas de LAN deverá ser informada na FICHA DE CONTRATAÇÂO;