

Política de Prestação de Serviços da GLN

Este documento é fornecido como uma cópia cortesia preparada pela Descartes para seus Clientes que se sentem mais confortáveis com a língua espanhola e representam a tradução da Política de Prestação de Serviços da GLN em inglês, que pode ser encontrada no seguinte link: <https://www.descartes.com/legal/customer-agreements/gln-services-delivery-policy>. Em caso de qualquer discrepância entre as duas versões, a versão em inglês prevalecerá e Descartes não será responsável por tal disparidade.

VISÃO GERAL

Esta Política de Prestação de Serviços GLN (a "Política") se aplicará a qualquer acordo de Serviços GLN (cada um, um "Acordo") firmado entre The Descartes Systems Group Inc. ou qualquer uma de suas subsidiárias ou afiliadas ("Descartes") e o Cliente (conforme definido no Acordo) que faça referência e incorpore esta Política por referência.

Ao celebrar um Contrato com a Descartes que incorpora esta Política, o Cliente reconhece que esta Política se aplicará à prestação dos Serviços GLN sob o Acordo.

Em caso de qualquer inconsistência entre esta Política e os termos e condições do Acordo, os termos e condições do Acordo prevalecerão na medida da referida inconsistência.

Descartes pode modificar esta Política a seu critério; desde que, no entanto, tais modificações não resultem em uma redução substancial no desempenho, segurança ou disponibilidade dos Serviços GLN fornecidos ao Cliente durante o prazo do Acordo.

Termos em maiúscula não expressamente definidos nesta Política terão os significados atribuídos a eles no Acordo ou nos Termos Gerais, conforme aplicável.

1. SERVIÇOS GLN

- 1.1.** Esta Política abrange os serviços descritos aqui relacionados à hospedagem, operação, suporte à entrega e gestão associada dos Serviços GLN.
- 1.2.** Em conexão com a prestação dos Serviços GLN, a Descartes coletará e armazenará as informações relativas ao uso dos Serviços GLN pelo Cliente e seus Usuários Autorizados ("Dados de Uso") que sejam necessárias ou mutuamente acordadas pelas Partes para: (i) apoiar e controlar o uso dos Serviços GLN pelo Cliente e seus Usuários Autorizados; (ii) medir os custos diretos e indiretos razoavelmente atribuíveis à prestação dos Serviços GLN; (iii) registrar e atribuir uso e custos associados à prestação dos Serviços GLN; ou (iv) calcular as taxas aplicáveis aos Serviços GLN. Nada nesta Política impedirá a Descartes de incluir Dados de Uso agregados e anonimizados como parte de seus dados gerais não diferenciados relacionados aos seus

serviços para fins estatísticos, e pode compartilhar tais informações com outros clientes ou potenciais clientes.

- 1.3.** O cliente reconhece que os Serviços GLN são fornecidos por meio de um ambiente de infraestrutura compartilhada e que, exceto conforme expressamente contratado pelo Cliente para um Serviço GLN que inclua um ambiente de hospedagem dedicado, nada nesta Política obrigará a Descartes a atribuir servidores separados ou outro hardware exclusivamente ao Cliente. Apesar disso, durante toda a prestação dos Serviços GLN, a Descartes fará esforços comercialmente razoáveis para garantir que todas as informações armazenadas ou processadas dentro da GLN da Descartes em relação ao Cliente permaneçam devidamente segregadas, seja lógica ou fisicamente, e protegidas contra qualquer acesso não autorizado por pessoas que não sejam autorizadas pelo Cliente.
- 1.4.** Certos Serviços GLN podem exigir que a Descartes transmita mensagens eletrônicas e documentos eletrônicos para e para o Cliente e seus respectivos parceiros comerciais, conforme necessário para o Serviço GLN aplicável. Descartes não faz declarações, garantias ou compromissos, e não assume qualquer responsabilidade quanto ao conteúdo ou precisão de quaisquer mensagens eletrônicas, avisos, apresentações, declarações ou outros documentos transmitidos para ou dos Serviços GLN.

2. OPERAÇÃO DO GLN DA DESCARTES

- 2.1.** (i) A Descartes utilizará esforços comercialmente razoáveis para fornecer uma Disponibilidade de Serviços GLN de 99,7% (excluindo o tempo necessário para manutenção preventiva programada, atualizações e manutenção emergencial, conforme contemplado abaixo), calculada mensalmente. A manutenção preventiva que possa causar indisponibilidade dos Serviços GLN não deverá exceder doze (12) eventos de indisponibilidade durante qualquer período móvel de doze (12) meses. Os termos "Disponível" ou "Disponibilidade" significam que os Serviços GLN podem ser acessados pelo Cliente. Para maior clareza, os Serviços GLN serão considerados Disponíveis, a menos que um incidente de Prioridade Nível 1 resulte em perda total de acesso aos Serviços GLN pelo Cliente.
- (ii) Para fins desta medição de Disponibilidade, tempo de inatividade não planejado significa qualquer período durante o qual os Serviços GLN estejam indisponíveis, mas não incluirá nenhum período durante o qual os Serviços GLN, ou qualquer um de seus componentes, estejam Indisponíveis devido a:

- uma falha, redução de desempenho ou mau funcionamento resultante de ações, conduta, equipamentos, negligência ou violações contratuais do Cliente ou de seus Usuários Autorizados que tenham causado falha, redução de desempenho ou mau funcionamento dos Serviços GLN;
- manutenção preventiva de sistemas ou hardware iniciada por Descartes ou solicitada pelo Cliente;
- indisponibilidade limitada a serviços de gestão ou administração, incluindo ferramentas administrativas, utilidades, serviços de relatório, softwares de terceiros, equipamentos de terceiros, equipamentos do cliente ou outros serviços de suporte para operação contínua que não estejam sob controle exclusivo da Descartes;
- ataques de negação de serviço (DoS), desastres naturais ou eventos de força maior além do controle razoável de Descartes;
- interrupções ou suspensões dos Serviços GLN decorrentes de circunstâncias que Descartes razoavelmente acredita constituir uma ameaça significativa à operação dos Serviços GLN, da Descartes GLN, ou das instalações a partir das quais os Serviços GLN são fornecidos ou da Descartes GLN é operada;
- a falta de resposta rápida do Cliente a incidentes que exigem sua participação para serem resolvidos

(iii) Descartes atualiza regularmente seus sistemas e hardware para melhorar a confiabilidade, desempenho e segurança de sua infraestrutura. Essas atualizações podem incluir desde patches de componentes de software até atualização de componentes de rede ou hardware. Atualizações raramente afetam a Disponibilidade dos Serviços GLN. No entanto, quando uma atualização tem impacto ou há alto risco de que ela possa afetar a Disponibilidade dos Serviços GLN, a Descartes realizará essa atualização aos domingos entre 7h00 a.m. (EST) e 11h00 a.m. (EST). Durante essa janela de serviço, certos serviços GLN podem estar indisponíveis, total ou parcialmente. A Descartes fará esforços comercialmente razoáveis para notificar o Cliente com pelo menos noventa e seis (96) horas antes de qualquer período de manutenção programado durante o qual os Serviços GLN não estejam disponíveis dentro dessa janela de serviço. Embora Descartes projete e opere o GNL Descartes com o objetivo de evitar interrupções de emergência dos serviços, em circunstâncias excepcionais pode ser necessário realizar manutenção de emergência com um prazo de aviso mais curto e fora de uma janela de manutenção pré-programada.

Nessas circunstâncias, a Descartes fará esforços comercialmente razoáveis para fornecer um aviso ao Cliente com o máximo de antecedência possível sobre a descontinuação. A manutenção de emergência inclui qualquer manutenção necessária para garantir a segurança, desempenho, disponibilidade ou estabilidade dos Serviços GLN para o Cliente, incluindo, por exemplo, a aplicação de um patch de segurança para corrigir uma vulnerabilidade crítica recém-identificada ou intervenção imediata para corrigir falhas em componentes críticos de hardware.

(iv) Descartes pode migrar a provisão dos Serviços GLN entre diferentes data centers usados por Descartes de tempos em tempos, desde que os compromissos operacionais e de segurança estabelecidos nesta Política permaneçam inalterados. No caso de migrações de data center que não sejam realizadas para fins de recuperação de desastres, a Descartes notificará o Cliente com pelo menos trinta (30) dias de antecedência. Quando os Serviços GLN envolvem o processamento de informações pessoais, qualquer migração de data center estará sujeita aos termos de qualquer acordo de processamento de dados pessoais em vigor entre o Cliente e a Descartes.

- 2.2.** O desempenho geral da GLN Descartes usada para fornecer os Serviços GLN ao Cliente depende fortemente do desempenho das redes de tecnologia da informação e comunicação que não são operadas pela Descartes, incluindo os próprios sistemas do Cliente, a Internet, redes dedicadas, redes associadas, redes de troca de documentos comerciais e as conexões entre tais redes, bem como a infraestrutura que suporta a operação dessas (coletivamente, as "Redes de Terceiros"). Descartes não assume responsabilidade por problemas de inatividade ou latência de desempenho associados ou causados por Redes de Terceiros.
- 2.3.** Descartes utiliza uma variedade de ferramentas e aplicações de software para monitorar o desempenho e a disponibilidade dos Serviços GLN, incluindo a operação da infraestrutura e dos componentes de rede que suportam os Serviços GLN. No entanto, a Descartes não monitora nem resolve problemas enfrentados por equipamentos ou softwares não gerenciados pela Descartes e que sejam usados pelo Cliente ou seus Usuários Autorizados em conexão com os Serviços GLN.
- 2.4.** Descartes pode atualizar periodicamente qualquer software utilizado para a prestação dos Serviços GLN, e as obrigações de Descartes sob esta Política

dependem de Descartes manter a autoridade para operar as versões mais recentes do software aplicável usado para a prestação dos Serviços GLN. Exceto conforme expressamente acordado em um Contrato da Descartes para dar suporte a uma versão anterior de qualquer software usado nos Serviços GLN, a Descartes não terá qualquer responsabilidade por questões de desempenho, funcionalidade, disponibilidade ou segurança relacionadas à prestação dos Serviços GLN quando o Cliente solicite que a Descartes continue a usar uma versão anterior desse software em conexão com a prestação dos Serviços GLN.

- 2.5.** A Descartes pode, a seu critério exclusivo, subcontratar total ou parte da prestação dos Serviços GLN a um terceiro, incluindo um afiliado da Descartes ou um fornecedor terceirizado de serviços de mensagens eletrônicas; desde que, no entanto, a Descartes permaneça em todos os momentos principalmente responsável perante o Cliente, conforme os termos deste Contrato, pelos atos e omissões de tais terceiros, como se tais atos ou omissões fossem atos ou omissões da Descartes.

3. CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS GLN

- 3.1.** Descartes periodicamente faz backup dos dados armazenados e transmitidos através do Descartes GLN para seu uso interno exclusivo, a fim de ajudar a minimizar a perda de dados em caso de incidente. Geralmente, cada backup é mantido por um período mínimo de quatorze (14) dias e no máximo trinta e um (31) dias a partir da data em que tal backup de segurança é feito. Exceto conforme expressamente previsto em um Contrato, a Descartes não irá atualizar, inserir, excluir ou restaurar dados de backup em nome do Cliente. No entanto, a Descartes pode ajudar o Cliente a restaurar dados respaldados que o Cliente perdeu como resultado de suas próprias ações, aplicando as taxas vigentes de Descartes na época.

4. SEGURANÇA E ACESSO

- 4.1.** Abordagem de Segurança - Descartes utiliza uma combinação de técnicas e medidas de segurança projetadas para proteger a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados armazenados ou transmitidos pelos Serviços GLN.
- 4.2.** Práticas de Segurança - As práticas de segurança da informação da Descartes estabelecem e regulam as medidas de segurança aplicáveis aos Serviços GLN e ao uso desses Serviços GLN pelo Cliente. O pessoal da Descartes

(incluindo funcionários, contratados e pessoal temporário) está sujeito às práticas de segurança da informação de Descartes, bem como a quaisquer políticas adicionais aplicáveis à relação de trabalho ou aos serviços que prestam a Descartes.

- 4.3.** Segurança Física - A Descartes utiliza data centers de última geração para apoiar as operações informáticas de seus clientes. Todas as instalações de data center possuem controles primários e de backup para prevenção de incêndios, proteção e controle ambiental, incluindo, mas não se limitando a, sistemas de detecção de fumaça precoce (VESDA), sistemas avançados de supressão de incêndio e sistemas HVAC para manejo de ar e controle de umidade. O acesso às instalações do data center é controlado, registrado e auditado, e requer autenticação multifator.
- 4.4.** Segurança de Rede - Descartes mantém conexões com várias redes principais backbone e fornecedores de serviços de Internet. O perímetro entre redes externas e a infraestrutura usada por Descartes para operar os Serviços GLN é protegido por controles de segurança perimetral. O tráfego de rede que percorre o perímetro está sujeito a uma inspeção e verificação de conformidade em dois níveis usando roteadores de borda filtrantes e firewalls de inspeção com estado, seguindo o princípio de habilitar apenas os serviços e protocolos necessários. Para fins administrativos, o Descartes utiliza mecanismos de acesso fora de banda (out-of-band), ou seja, um caminho separado daquele usado pelos usuários comuns, para acessar administrativamente sistemas e dispositivos de rede.
- 4.5.** Segurança de Sistemas - Todos os sistemas e aplicações são gerenciados por pessoal da Descartes e/ou de suas afiliadas. Todos os sistemas são reforçados (hardened) usando procedimentos padrão da indústria e a autenticação multifator é obrigatória para todo acesso administrativo.
- 4.6.** Monitoramento de Segurança - Descartes mantém uma plataforma centralizada de monitoramento de segurança online que correlaciona os registros gerados por dispositivos de rede, sistemas, firewalls e sistemas de detecção de intrusão para identificar atividades suspeitas ou inadequadas.
- 4.7.** Gestão de Serviços de TI e Normas de Segurança da Informação - Descartes segue as diretrizes do framework ISO 20000 para Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação e do framework ISO 27000 para Segurança da Informação.
- 4.8.** Manutenção e Suporte - Todo software, sistemas e dispositivos de rede usados para fins de segurança são mantidos com níveis apropriados de versões, revisões e patches de segurança.

- 4.9.** Credenciais de Acesso - Usuários Autorizados poderão acessar os Serviços GLN usando credenciais de acesso em nível de aplicação (em oposição às credenciais de acesso em nível de sistema). Cada credencial de acesso terá um perfil de segurança associado que determinará tanto os Serviços GLN disponíveis para o Usuário Autorizado quanto os dados aos quais ele terá acesso autorizado. O(s) Usuário(s) Administrador(es) do Cliente serão responsáveis por determinar os níveis de autorização dos Usuários Autorizados do Cliente e notificar Descartes por escrito sobre quaisquer alterações nesses níveis de autorização ou, alternativamente, administrar tais alterações usando as funções de gerenciamento de usuários delegadas disponíveis.
- 4.10.** Usuário Administrador - As credenciais de acesso dos Usuários aos Serviços GLN serão emitidas apenas para Usuários Autorizados pelo Usuário Administrador. Será responsabilidade do Cliente notificar Descartes por escrito quando um Usuário Autorizado não estiver mais autorizado a acessar os Serviços GLN ou desativar tal acesso usando as funções de gerenciamento de usuários delegadas disponíveis.
- 4.11.** Métodos de Criptografia Suportados - Para garantir comunicações por redes públicas de dados (incluindo a Internet), o GLN Descartes utiliza criptografia de sessão compatível com TLS e/ou criptografia de conteúdo usando S/MIME ou PGP.
- 4.12.** Normas de Desenvolvimento - Descartes mantém um processo formal de ciclo de vida do produto que inclui diretrizes sobre a definição de requisitos, especificações funcionais, especificações técnicas, garantia de qualidade (QA) e procedimentos e políticas de teste, bem como o uso de melhores práticas padrão da indústria e específicas de fornecedores (incluindo o OWASP Top 10 no caso de Descartes) para o desenvolvimento seguro de aplicações, Revisões seguras do código-fonte, segregação de funções e programação defensiva.

5. SERVIÇOS DE SUPORTE

- 5.1.** Taxas de Suporte. As Taxas Pagas pelo Cliente pelos Serviços GLN sob o Acordo incluem os serviços de Suporte no Horário Comercial descritos nesta Política. A oferta de serviços de suporte adicionais pela Descartes, incluindo o Suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana, descritos abaixo, estará sujeita ao pagamento de taxas adicionais quando solicitadas pelo Cliente.
- 5.2.** Período de Suporte. O suporte aos Serviços GLN estará disponível na data em que os Serviços GLN estiverem disponibilizados ao Cliente e será encerrado

quando o Acordo expirar ou terminar (o "Período de Suporte"). Descartes não será obrigado a fornecer os serviços de suporte descritos nesta Política após o término do Período de Apoio.

5.3. Contatos de Clientes. Os contatos técnicos do Cliente atuarão como elo de enlace entre o Cliente e a equipe de suporte da Descartes para os Serviços GLN. Assim, tais contatos técnicos devem possuir conhecimento razoável dos Serviços GLN para auxiliar na resolução de problemas e auxiliar Descartes na análise e resolução de incidentes. Ao enviar uma solicitação de suporte, o contato técnico do Cliente deve ter uma compreensão básica do problema relacionado ao incidente e a capacidade de reproduzi-lo, a fim de auxiliar a Descartes em seu diagnóstico e resolução final.

5.4. Horas e níveis de Suporte. A Descartes disponibilizará serviços de suporte ao Cliente de acordo com a região de suporte correspondente ao endereço do escritório do Cliente indicado no Contrato, via o Portal de Suporte, e-mail ou, para incidentes críticos, por telefone (o "Suporte de Primeiro Nível") para os Serviços GLN. O Suporte de Primeiro Nível constituirá o ponto inicial de contato e resposta para a gestão dos incidentes relatados pelo Cliente e será oferecido sob uma das seguintes modalidades:

(i) Suporte ao Horário Comercial

Com exceção de dias de festividade ou feriados locais, o Suporte de Primeiro Nível estará disponível de segunda a sexta-feira, entre 8h e 18h, de acordo com as seguintes regiões e fusos horários: América do Norte: Horário Padrão do Leste (EST). EMEA: Horário da Europa Central (CET). APAC: Horário de Hong Kong.

(ii) Suporte 24x7

Se expressamente contratado no Acordo e sujeito ao pagamento das taxas aplicáveis, o Cliente pode receber Suporte de Primeiro Nível Um vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana, incluindo dias de festividade e feriados locais, exclusivamente para incidentes de Primeiro Nível Prioritário 1.

5.5. Suporte de Primeiro e Segundo Nível. A resposta inicial do Suporte de Primeiro Nível pode consistir em uma notificação de que o incidente foi encerrado ou informações sobre o status do processo de análise e resolução do incidente. Se o incidente não puder ser encerrado, o Suporte de Primeiro Nível fornecerá uma atualização de status ao Cliente e registrará o incidente no sistema de rastreamento de problemas da Descartes. O Suporte de Primeiro Nível permanecerá responsável pelo incidente até que ele seja resolvido e encerrado.

Níveis mais altos de suporte exigidos para incidentes cuja resolução envolve mudanças físicas na configuração dos dados serão considerados "Suporte de Segundo Nível" e serão atendidos pela equipe de execução do serviço Descartes. A Equipe de Execução de Serviço fornecerá a resolução do Segundo Nível com base em informações mais especializadas sobre a aplicação, seus componentes, funcionalidades e comportamento sob determinadas circunstâncias.

A escalação para o Suporte de Segundo Nível dependerá da natureza do incidente. Quando um incidente corresponde a uma deficiência no projeto dos Serviços GLN, o Suporte de Segundo Nível pode fornecer uma solução emergencial (emergency fix). Nesses casos, a correção será testada e implementada em produção de acordo com os procedimentos de garantia de qualidade adotados por Descartes.

Em alguns casos, uma solução temporária ou alternativa (workaround) pode constituir uma solução adequada. Tais medidas podem incluir reiniciar aplicativos ou reiniciar o servidor ou toda a aplicação para resolver o incidente o mais rapidamente possível. Quando um incidente for determinado como existente, mas os Serviços GLN continuam operando conforme o previsto, o projeto será avaliado como consistente e adequado para o ambiente operacional do Cliente. Se o desenho for considerado aceitável pelo Cliente, o incidente será encerrado. Quando o design apresentar oportunidades de melhoria ou for considerado inaceitável pelo Cliente, o incidente será documentado, removido do fluxo de resolução de incidentes e submetido como um Pedido de Melhoria de Produto ("PER") para revisão pela equipe de Desenvolvimento de Produto da Descartes.

- 5.6.** Tempos de resposta e resolução. Todas as comunicações relacionadas a incidentes na operação dos Serviços GLN devem ser direcionadas ao Suporte de Primeiro Nível. A Descartes responderá por e-mail ou ligação telefônica em até trinta (30) minutos após o recebimento da comunicação inicial do Cliente, sujeita à modalidade de suporte contratada e à região de suporte aplicável. Se a Descartes não puder responder dentro desse prazo devido ao encerramento do horário de atenção do Suporte em Horário Comercial ou porque o incidente não for Nível de Prioridade 1 quando o Cliente tenha contratado o Suporte 24x7, a Descartes responderá em até trinta (30) minutos após o início do próximo dia útil aplicável. Descartes coletará do Cliente as informações necessárias para avaliar ou reproduzir o incidente relatado e determinar se tal incidente se enquadra nos Níveis de Prioridade 1, 2, 3 ou 4. Os compromissos de resposta deverão começar a ser contabilizados a partir

da notificação inicial recebida pela Descartes dentro dos horários estabelecidos na Seção 5.4, seja por meio de alertas automáticos, portal de suporte, e-mail, ligação telefônica ou registro no sistema de rastreamento de incidentes da Descartes. Para os fins desta Política, os níveis de prioridade são definidos da seguinte forma:

- **Prioridade Nível 1 – Urgente / Crítico:** Um incidente que resulte na destruição ou corrupção dos dados do Cliente ou que faça com que os Serviços GLN fiquem completamente inacessíveis a um Usuário Autorizado em conexão com processos críticos para o negócio, sem uma solução imediata para contornar.
- **Prioridade Nível 2 – Alto:** Um incidente que causa problemas de desempenho que afetam negativamente as operações normais de negócios dos Usuários Autorizados, mas para o qual uma solução temporária pode estar disponível.
- **Prioridade Nível 3 – Médio:** Um incidente que não tenha impacto adverso imediato nas operações comerciais dos Usuários Autorizados.
- **Prioridade Nível 4 – Baixo:** Consultas ou solicitações de informações relacionadas aos Serviços GLN.

5.7. Tempos dos Serviços de Resolução de Incidentes

(i) Tempo estipulado para resolução - Descartes se empenhará em resolver um incidente relatado dentro dos seguintes prazos-objetivo: Para os fins desta seção, "Resolver" significa que o incidente relatado foi corrigido ou a causa do incidente foi identificada, uma solução temporal (workaround) foi implementada e/ou um pedido de alteração foi escalado para o Suporte de Segundo Nível para corrigir o incidente:

- Nível de Prioridade 1 – 12 horas.
- Nível de Prioridade 2 – 48 horas.
- Nível de Prioridade 3 – 5 dias.
- Nível de Prioridade 4 – Será atendido a través de uma atualização futura ou nova versão do produto.

(ii) Informes - A pedido do Cliente, Descartes deve, dentro de cinco (5) dias úteis, fornecer um relatório indicando o número de incidentes relatados pelo Cliente e o tempo decorrido desde a confirmação de Descartes de que possui

informações suficientes para identificar o incidente até o momento em que tal incidente seja Resolvido.

6. Efeitos da Terminação dos Serviços GLN.

- 6.1.** A menos que o Cliente tenha adquirido um serviço de arquivamento conforme o Acordo, a Descartes deletará os dados do Cliente hospedados na GLN dentro de trinta e um (31) dias após a rescisão ou expiração dos Serviços GLN contratados pelo Cliente.

[Fim da Política de Prestação de Serviços GLN].