

ACORDO DE TRATAMENTO DE DADOS ONEASY (DPA)

Versão empresarial internacional

Última atualização: 25 de junho de 2026

Data de vigência: 25 de junho de 2026

Este Acordo complementa o Contrato de Serviços SaaS da Oneasy. Aplica-se quando a GloryScience trata Dados Pessoais em nome do Cliente, na qualidade de Operadora, por meio dos Serviços Oneasy. Em caso de conflito com o Contrato Principal, este DPA prevalecerá quanto ao Tratamento de Dados Pessoais.

1. PARTES E ESCOPO

Este Acordo de Tratamento de Dados ("DPA" ou "Acordo") é celebrado ou incorporado por referência entre as partes abaixo.

1.1 Controlador / Cliente

O cliente que aceita o Contrato de Serviços SaaS da Oneasy e utiliza os Serviços Oneasy.

1.2 Operadora / GloryScience International Limited

GloryScience International Limited ("GloryScience")

Endereço registrado: NEW TREND CTR, NO. 704 PRINCE EDWARD RD EAST, SAN PO KONG, HONG KONG

Número de registro comercial: 80032746

1.3 Escopo

Este DPA aplica-se quando a GloryScience atua como Operadora e trata Dados Pessoais em nome do Cliente, inclusive em atividades regidas pelo GDPR da UE, GDPR do Reino Unido, PDPO de Hong Kong, PDPA de Singapura e outras leis de proteção de dados aplicáveis.

Este DPA não se aplica quando a GloryScience trata dados, como Controladora independente ou função equivalente, para administração de contas, faturamento, pagamentos, segurança, conformidade, operação da plataforma, melhoria do serviço ou retenção legal. Tais atividades são regidas pela Política de Privacidade aplicável da Oneasy, pelo Contrato Principal e pela legislação aplicável.

1.4 Interpretação em Jurisdições Não Sujeitas ao GDPR

Quando a legislação aplicável não utilizar os termos "Controlador" e "Operador", ou lhes atribuir significado diferente, eles serão interpretados conforme as funções, conceitos e obrigações mais próximos nessa legislação, inclusive os conceitos de data user e data processor do PDPO de Hong Kong e de organisation e data intermediary do PDPA de Singapura. Essa interpretação não ampliará as obrigações legais da GloryScience além do expressamente exigido pela legislação aplicável.

1.5 Exclusão de Materiais Técnicos de Terceiros e de Matérias Não Relacionadas a Dados Pessoais

Este DPA rege exclusivamente o Tratamento de Dados Pessoais realizado pela GloryScience, por meio dos Serviços Oneasy, em nome do Cliente. A origem dos direitos, licenças de uso, autorizações de divulgação, obrigações de confidencialidade, titularidade de propriedade intelectual, responsabilidades e indenizações referentes a materiais técnicos de terceiros, materiais de fabricantes, MIB/OID, CLI/API, OMCI, firmware, modelos de configuração, scripts, capturas de pacotes, amostras de logs, segredos comerciais ou outros materiais que não sejam Dados Pessoais serão regidos pelo Contrato de Serviços SaaS da Oneasy, Security Addendum, Order Form, SOW ou cláusulas específicas acordadas por escrito.

Um mesmo material pode conter Dados Pessoais e informações técnicas não pessoais. As obrigações de proteção de dados deste DPA aplicam-se somente na medida em que o material constitua Dados Pessoais. Este DPA não confirma que o Cliente detenha direitos sobre materiais técnicos de terceiros, não concede à GloryScience licença suficiente para materiais de fabricantes e não obriga a GloryScience a receber, copiar, incorporar, distribuir, sublicenciar ou continuar usando materiais sujeitos a propriedade intelectual, segredo comercial, restrições contratuais ou confidencialidade de terceiros.

A aceitação do Contrato de Serviços SaaS, a configuração dos Serviços, a adição de dispositivos, a configuração de credenciais, a habilitação de Agent, VPN, Connector, API, SNMP, TR-069, TR-369, CLI, Syslog, ACS ou NMS, bem como o envio de MIB, OID, resultados de SNMP walk, saídas de CLI/API, backups de configuração, logs, capturas de pacotes, scripts, modelos ou materiais de dispositivos e fabricantes, poderá constituir instrução de Tratamento quanto aos Dados Pessoais. Os direitos, autorizações, licenças, confidencialidade e indenizações relativos aos materiais técnicos não pessoais continuarão sujeitos aos documentos comerciais aplicáveis.

2. DEFINIÇÕES

Os termos não definidos neste DPA terão o significado atribuído no Contrato de Serviços SaaS da Oneasy.

2.1 Dados Pessoais

Qualquer informação relacionada a uma pessoa natural identificada ou identificável.

2.2 Tratamento

Qualquer operação como coleta, registro, organização, armazenamento, acesso, transmissão, uso, divulgação, restrição, eliminação, destruição ou análise.

2.3 Dados do Cliente

Dados enviados, inseridos, gerados, configurados, autorizados para leitura, permitidos para geração ou tratados pelo Cliente por meio dos Serviços Oneasy, incluindo dados de dispositivos de rede, configurações, logs, desempenho, contas, comunicações de suporte, saídas de dispositivos, resultados de SNMP walk, saídas de CLI/API, backups de configuração, capturas de pacotes e resultados de diagnóstico. As disposições de proteção de Dados Pessoais deste DPA aplicam-se apenas na medida em que esses dados constituam Dados Pessoais. Materiais não pessoais e técnicos de terceiros ficam sujeitos à Seção 1.5 e aos documentos comerciais aplicáveis.

2.4 Dados Operacionais de Telecomunicações

Incluem, entre outros, identificadores de OLT e ONU, endereços IP e MAC, topologia de rede, registros de configuração e operação, telemetria, métricas de desempenho e registros de falhas e alarmes.

Em algumas jurisdições, esses dados podem ser considerados Dados Pessoais, dados regulados de telecomunicações, metadados de comunicações, dados de segurança de rede ou dados relacionados a infraestrutura crítica. O Cliente avaliará a legalidade de seu envio, conexão ou Tratamento e assumirá as obrigações de conformidade correspondentes.

Essa classificação não abrange nem autoriza automaticamente MIB não pública, OID privada, documentação de CLI/API, materiais de OMCI ou firmware, protocolos proprietários ou outros materiais técnicos de fabricantes. Normas setoriais, RFCs, relatórios técnicos do Broadband Forum, modelos de dados ou MIB disponibilizados publicamente não se tornam confidenciais apenas por serem suportados ou implementados pela Oneasy. Contudo, resultados gerados a partir da rede ou configuração do Cliente poderão conter simultaneamente Dados Pessoais, dados de rede, materiais técnicos de terceiros, informações sensíveis de cibersegurança ou dados regulados.

2.5 Transferência Restrita

Transferência ou acesso que, segundo o GDPR da UE, GDPR do Reino Unido ou outra legislação aplicável, exija cláusulas contratuais padrão, mecanismo internacional de transferência do Reino Unido, avaliação de impacto de transferência ou outra salvaguarda legal porque os Dados Pessoais são transferidos a país, região ou organização internacional sem nível de proteção reconhecido como adequado ou equivalente.

2.6 Dados Sensíveis e Conteúdo de Comunicações

Salvo acordo escrito, o Cliente não deverá enviar, conectar ou tratar, por meio dos Serviços Oneasy, categorias especiais de Dados Pessoais, informações pessoais sensíveis, dados completos de cartões de pagamento, dados de saúde ou de menores, documentos oficiais de identificação, conteúdo de comunicações, dados de interceptação ilegal ou não autorizada, nem outros dados sujeitos a nível superior de proteção legal.

3. FUNÇÕES DAS PARTES

3.1 Cliente como Controlador

O Cliente é o Controlador dos Dados do Cliente e dos Dados Pessoais neles contidos, ou assume função equivalente conforme a legislação aplicável. Compete ao Cliente:

1. determinar as finalidades e os meios do Tratamento;
2. assegurar base legal, autorizações ou consentimentos necessários;
3. fornecer avisos aos Titulares e responder às solicitações de seus direitos;
4. assegurar seu direito de acessar, enviar, transmitir, configurar, administrar e tratar redes, dispositivos, contas, interfaces, logs, topologias e dados de assinantes ou usuários finais;
5. assegurar base legal para adicionar dispositivos, configurar credenciais, autorizar a leitura de saídas e gerar ou enviar resultados de SNMP walk, saídas de CLI/API, backups, capturas, logs e diagnósticos; e
6. usar os Serviços Oneasy em conformidade com a legislação aplicável.

3.2 GloryScience como Operadora

A GloryScience tratará Dados Pessoais somente conforme instruções legais e documentadas do Cliente. Não adquire a propriedade dos Dados do Cliente e não utilizará Dados do Cliente identificáveis para marketing, venda ou comercialização sem relação com a prestação dos Serviços.

O Tratamento não torna a GloryScience operadora ou controladora da rede do Cliente, provedora de rede gerenciada, operadora de telecomunicações, prestadora pública de comunicações, prestadora de comunicações aos usuários finais do Cliente ou responsável pelas obrigações regulatórias intransferíveis do Cliente.

3.3 Atividades como Controladora Independente

A GloryScience poderá atuar como Controladora independente ou função equivalente ao tratar informações de contas, dados operacionais da plataforma e logs necessários para administração, faturamento, pagamentos, segurança, conformidade, melhoria dos Serviços, operação da plataforma, prevenção de fraude, resolução de disputas, retenção legal ou registros comerciais necessários, observando a legislação aplicável.

Essas atividades são normalmente regidas pela Política de Privacidade da Oneasy, e não por este DPA. O mesmo dado continuará sujeito a este DPA na medida em que seja tratado pela GloryScience em nome do Cliente por meio dos Serviços Oneasy.

4. INSTRUÇÕES DE TRATAMENTO

A GloryScience tratará Dados Pessoais somente conforme o Contrato de Serviços SaaS da Oneasy, este DPA, Order Form ou SOW aplicável, configurações e operações do Cliente nos Serviços, instruções em serviço relacionadas a dispositivos, credenciais, interfaces e materiais técnicos, instruções escritas do Cliente e exigências legais aplicáveis.

Se considerar que uma instrução viola manifestamente leis de proteção de dados, sigilo das comunicações, cibersegurança, sanções ou controles de exportação, ou cria risco relevante para a Oneasy, o Cliente, outros clientes ou sistemas de terceiros, a GloryScience poderá recusá-la, suspendê-la ou adiá-la e notificará o Cliente quando razoavelmente possível.

A GloryScience poderá confiar razoavelmente nas instruções e autorizações documentadas pelo Cliente. Salvo obrigação legal ou acordo escrito, não será obrigada a verificar separadamente, antes de cada Tratamento, toda a cadeia de autorizações entre o Cliente e fabricantes, integradores, canais, clientes finais, usuários finais ou terceiros.

Quando a lei exigir Tratamento sem instrução do Cliente, a GloryScience informará o Cliente antes do Tratamento, salvo proibição legal por interesse público, aplicação da lei, segurança ou confidencialidade.

5. CATEGORIAS DE DADOS E TITULARES

5.1 Categorias de Dados Pessoais

A GloryScience poderá tratar, em nome do Cliente: nomes de empregados ou Usuários Autorizados, e-mails profissionais, contas e permissões, registros de login e acesso, endereços IP, identificadores de dispositivos, logs operacionais de telecomunicações, dados de configuração de rede, comunicações de suporte e outros dados enviados ou gerados pelo Cliente.

5.2 Categorias de Titulares

Podem incluir empregados, Usuários Autorizados, engenheiros de operações, administradores de rede, usuários finais ou assinantes do Cliente quando seus dados forem legalmente conectados aos Serviços, e outras pessoas naturais relacionadas aos Dados do Cliente.

5.3 Minimização e Dados Restritos

O Cliente enviará apenas dados necessários, legais e adequados à utilização dos Serviços. Salvo acordo escrito, os Serviços Oneasy não são projetados para conteúdo de comunicações, interceptação ilegal ou não autorizada, categorias especiais de Dados Pessoais, informações pessoais sensíveis ou outros dados altamente sensíveis.

Se o caso de uso envolver inevitavelmente tais dados, o Cliente notificará previamente a Oneasy por escrito e avaliará a necessidade de análise jurídica local, avaliação de impacto, aprovação regulatória, aviso, consentimento, autorização ou registro. A GloryScience poderá recusar o Tratamento por motivos de segurança, conformidade, viabilidade técnica ou risco comercial.

6. CONFIDENCIALIDADE

A GloryScience assegurará que as pessoas autorizadas a acessar Dados Pessoais estejam sujeitas a obrigações adequadas de confidencialidade. Não divulgará Dados Pessoais do Cliente a pessoas sem necessidade de acesso, salvo para prestar os Serviços, cumprir obrigações legais, responder a incidentes, implementar medidas de segurança e conformidade ou conforme autorização do Cliente.

7. MEDIDAS TÉCNICAS E ORGANIZACIONAIS

A GloryScience implementará medidas técnicas e organizacionais alinhadas às práticas geralmente aceitas do setor para proteger os Dados Pessoais contra Tratamento não autorizado ou ilegal e contra perda, destruição ou dano accidental. As medidas considerarão a natureza do Tratamento, os tipos e riscos dos dados, os custos, a viabilidade técnica e as necessidades operacionais.

7.1 Controle de Acesso

Medidas razoáveis como RBAC, privilégio mínimo, autenticação, restrições de acesso administrativo e aprovação interna de acesso.

7.2 Criptografia

Criptografia de dados em trânsito, criptografia de dados em repouso quando aplicável e medidas de gestão de chaves, em limites comercialmente razoáveis.

7.3 Logs e Monitoramento

Logs de segurança e registros de acesso apropriados para auditoria, detecção de anomalias, solução de problemas e resposta a incidentes.

7.4 Gestão de Vulnerabilidades

Processos razoáveis de varredura, correção de segurança e avaliação de riscos, conforme as necessidades comerciais e de segurança.

7.5 Backup e Recuperação

Mecanismos razoáveis de backup e recuperação. Ciclos de backup, retenção, RTO e RPO somente constituirão compromissos vinculantes quando previstos em SLA ou pedido de serviço assinado separadamente.

7.6 Assistência de Segurança e Conformidade

Quando exigido pela legislação de proteção de dados e quando o Cliente não puder obter as informações pelas funções dos Serviços, a GloryScience prestará assistência razoável em segurança de Dados Pessoais, avaliações de impacto, avaliação de incidentes e preparação de comunicações regulatórias, considerando a natureza do Tratamento, as informações disponíveis, a viabilidade técnica e padrões comercialmente razoáveis. Salvo obrigação legal ou acordo escrito, o Cliente arcará com custos razoáveis de assistência fora do escopo padrão.

8. NOTIFICAÇÃO DE INCIDENTE DE SEGURANÇA

Ao confirmar incidente de segurança com possível impacto relevante sobre Dados do Cliente, Dados Pessoais ou segurança dos Serviços, a GloryScience notificará o Cliente, na medida exigida pela lei, assim que razoavelmente possível e sem atraso indevido.

Quando houver informações preliminares confirmadas, a GloryScience normalmente enviará notificação inicial em até setenta e duas (72) horas após a confirmação do incidente relevante. Poderá fornecer informações em etapas quando a natureza for complexa, a investigação estiver em curso ou a lei dispuser de outro modo.

Na medida das informações razoavelmente disponíveis, a notificação incluirá natureza e circunstâncias básicas, categorias de dados ou sistemas afetados, impactos conhecidos ou prováveis, medidas de contenção, mitigação e correção, ações recomendadas ao Cliente e contato ou canal para acompanhamento. A GloryScience poderá complementar as informações conforme o avanço da investigação e da resposta.

Em caso de atraso, informações incompletas ou investigação limitada por provedores de infraestrutura ou nuvem, operadoras de rede, Suboperadoras, ambiente ou rede do Cliente, força maior ou restrição legal, a GloryScience envidará esforços comercialmente razoáveis para fornecer notificações e atualizações.

9. SUBOPERADORAS

9.1 Autorização Geral

O Cliente concede autorização geral para que a GloryScience utilize Suboperadoras na prestação dos Serviços e no Tratamento, inclusive provedores de infraestrutura em nuvem, processamento de pagamentos, suporte ao cliente, monitoramento e segurança, comunicações e notificações, logs, análise e operações, e provedores de serviços de IA quando a função correspondente for habilitada.

9.2 Obrigações das Suboperadoras

A GloryScience adotará medidas comercialmente razoáveis para impor, por contrato ou instrumento vinculante, obrigações substancialmente equivalentes de confidencialidade, segurança e Tratamento, limitando o Tratamento ao necessário para os Serviços.

Na medida exigida pela legislação aplicável, a GloryScience responderá perante o Cliente pelo cumprimento das obrigações subcontratadas, sujeito às limitações de responsabilidade do Contrato de Serviços SaaS e deste DPA, salvo proibição legal.

9.3 Lista de Suboperadoras

A GloryScience poderá disponibilizar lista das Suboperadoras relevantes no site oficial, console administrativo, documentação, notificação ao Cliente ou outro meio razoável. A lista poderá informar categorias, finalidades, tipos de Tratamento e locais de Tratamento divulgáveis.

Para Suboperadoras relevantes de infraestrutura, IA, monitoramento, segurança e suporte, a lista ou documentação poderá indicar região principal de nuvem, regiões de acesso de suporte, locais relacionados a modelos ou serviços de IA, nós secundários, de borda, cache, backup ou recuperação. Essas informações não constituem compromisso absoluto de localização de dados, salvo disposição expressa em Order Form, DPA, Security Addendum, configuração dos Serviços ou acordo escrito.

9.4 Aviso de Alteração

A GloryScience normalmente notificará o Cliente com pelo menos trinta (30) dias de antecedência sobre nova Suboperadora relevante ou sua substituição que possa afetar de modo relevante o Tratamento. A notificação poderá ocorrer por e-mail, anúncio na plataforma, console, documentação ou outro meio razoável.

Em resposta de segurança, exigência legal, ajuste emergencial de infraestrutura, continuidade dos Serviços, interrupção de fornecedor, correção de vulnerabilidade grave ou outra urgência razoável, a GloryScience poderá notificar assim que comercialmente razoável após a alteração.

9.5 Objeção do Cliente

O Cliente poderá apresentar objeção escrita e fundamentada em proteção de dados ou segurança da informação em até trinta (30) dias após o aviso. As partes negociarão de boa-fé uma solução razoável. Se não houver solução em prazo razoável, o Cliente poderá rescindir os Serviços diretamente afetados, sem direito a indenização por perdas indiretas, lucros cessantes ou danos consequenciais além do período não utilizado.

9.6 Controles de Transferências Subsequentes

Quando o Tratamento por uma Suboperadora constituir Transferência Restrita, a GloryScience adotará medidas razoáveis para sujeitá-la ao mecanismo de transferência, obrigações contratuais ou salvaguardas legais aplicáveis.

10. TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS DE DADOS

10.1 Locais de Tratamento

Por padrão, os Dados do Cliente são armazenados principalmente na região de Singapura do Alibaba Cloud International. Para prestação dos Serviços, recuperação de desastres, segurança, suporte, acesso por nós secundários, análise de logs, Suboperadoras, funções assistidas por IA ou cumprimento legal, os dados poderão ser acessados, tratados, armazenados em cache, copiados ou transferidos em outras jurisdições.

Os cenários incluem:

1. **Local de armazenamento:** hospedagem, armazenamento principal ou backup principal, por padrão na região de Singapura, salvo disposição expressa aplicável;

- 2. Local de acesso de suporte:** local de acesso remoto por pessoal autorizado para suporte, segurança, operações, implementação, solução de problemas ou continuidade;
- 3. Local de Tratamento da Suboperadora:** local usado para infraestrutura, suporte, monitoramento, notificações, logs, pagamentos, segurança, IA ou outros Serviços; e
- 4. Local de invocação de serviço de IA:** quando habilitado, entradas, saídas ou contexto poderão ser transmitidos, armazenados em cache ou tratados na região de Singapura, em locais do provedor ou modelo de IA, nós secundários, de borda, cache ou outros locais necessários.

A GloryScience administrará razoavelmente os riscos de acesso e Tratamento transfronteiriços. Regiões, nós, Suboperadoras e locais específicos serão os definidos no Order Form, DPA, Security Addendum, configuração dos Serviços, lista de Suboperadoras ou acordo escrito aplicável.

10.2 Mecanismos de Transferência

Quando exigido, a GloryScience poderá apoiar o uso das Cláusulas Contratuais Padrão da Comissão Europeia ("SCCs da UE"), do UK International Data Transfer Addendum às SCCs da UE, do UK International Data Transfer Agreement ("UK IDTA") ou de outro mecanismo reconhecido.

Para Dados Pessoais sujeitos ao GDPR da UE ou do Reino Unido cuja movimentação constitua Transferência Restrita, aplicam-se, conforme exigido:

1. Módulo 2 das SCCs da UE para transferência Controlador-Operador;
2. Módulo 3 para transferência Operador-Suboperador;
3. UK Addendum ou UK IDTA compatível para transferências sujeitas ao GDPR do Reino Unido;
4. a Seção 1 e os Anexos 1 e 6 deste DPA como informações pertinentes do Anexo I das SCCs;
5. o Anexo 2 como medidas técnicas e organizacionais do Anexo II; e
6. o Anexo 3 como informações de Suboperadoras do Anexo III.

Quando necessário, as partes cooperarão para assinar ou atualizar SCCs, UK Addendum, UK IDTA, avaliação de impacto ou outro documento de transferência. Fora das cláusulas obrigatórias, permanecem aplicáveis as limitações de responsabilidade, auditoria, custos, responsabilidades do Cliente e limites dos Serviços.

10.3 Medidas de Segurança e Complementares

Conforme a natureza do Tratamento e padrões comerciais razoáveis, poderão incluir controle de acesso, criptografia em trânsito, monitoramento e auditoria de logs, segregação ou acesso mínimo, gestão de Suboperadoras e outras medidas razoáveis de mitigação.

10.4 Responsabilidade do Cliente

O Cliente é responsável por assegurar base legal para fornecer ou permitir o Tratamento; cumprir avisos e consentimentos; concluir TIA, TRA ou avaliações equivalentes quando aplicável; confirmar a legalidade da transferência de Dados Pessoais, dados de assinantes, dados operacionais, dados de cibersegurança ou metadados de comunicações à GloryScience e suas Suboperadoras; e usar os Serviços conforme as leis de sua jurisdição.

10.5 Cooperação de Conformidade

As partes cooperarão no limite razoavelmente necessário para cumprir obrigações de proteção de dados e transferências internacionais. Salvo obrigação legal ou acordo escrito, a GloryScience não presta parecer jurídico personalizado para determinada jurisdição nem garante conformidade regulatória, localização de dados, acesso governamental, conformidade do setor público ou certificação setorial específica.

11. SOLICITAÇÕES DOS TITULARES

Se receber solicitação relacionada aos Dados do Cliente, a GloryScience poderá encaminhá-la ao Cliente, que será responsável pela resposta final como Controlador ou função equivalente. Dentro de limites razoáveis, a GloryScience auxiliará por funções do produto ou suporte técnico em solicitações de acesso, correção, eliminação, restrição, portabilidade ou oposição.

Para assistência além das funções ou suporte padrão, a GloryScience poderá exigir informações, verificação da legalidade, confirmação do escopo e pagamento de custos razoáveis, salvo obrigação legal.

12. ELIMINAÇÃO E DEVOLUÇÃO DE DADOS

Após o término, o Cliente poderá exportar, receber ou migrar Dados do Cliente em até trinta (30) dias por meio das funções disponíveis e poderá solicitar por escrito eliminação ou assistência na devolução, sujeita à viabilidade técnica, verificação de conta, segurança, segregação, backups e lei aplicável.

Na ausência de solicitação clara e executável durante o período de exportação, a GloryScience concluirá o processo de eliminação em até noventa (90) dias após o término, exceto backups, logs de segurança, auditoria ou sistema, retenção legal, faturamento, resolução de disputas, prevenção de fraude, incidentes e dados necessários à proteção de direitos ou cumprimento legal. Esses dados serão isolados, terão acesso restrito ou serão eliminados conforme a política de retenção, a lei e os requisitos de segurança.

A GloryScience não tratará ativamente Dados do Cliente isolados para fins comerciais, salvo quando necessário para segurança, conformidade, auditoria, disputas, faturamento, registros, prevenção de fraude, proteção de interesses legítimos ou exigência legal.

13. AUDITORIA E CONFORMIDADE

13.1 Análise Documental

O Cliente poderá solicitar razoavelmente documentação explicativa, resumo de conformidade, visão geral de controles, resumo de TOMs, resposta a questionário empresarial ou resumo de auditoria ou certificação de terceiros, se existente e divulgável. A GloryScience poderá anonimizar, resumir ou proteger esses materiais para preservar segurança, outros clientes, Suboperadoras, fornecedores e segredos comerciais.

13.2 Informações Necessárias para Demonstrar Conformidade

Na medida exigida pela legislação aplicável, a GloryScience fornecerá informações razoavelmente disponíveis e necessárias para demonstrar o cumprimento de suas obrigações como Operadora, sujeitas a confidencialidade, segurança, segredos comerciais, restrições de terceiros, proteção de outros clientes e escopo razoável.

13.3 Limites de Auditoria

Salvo acordo escrito, a Oneasy e a GloryScience não são obrigadas a aceitar auditoria presencial irrestrita; teste de penetração que afete segurança ou estabilidade; divulgação de dados de outros clientes, segredos comerciais, código-fonte, detalhes de infraestrutura ou informações altamente sensíveis; pedidos excessivos, desproporcionais ou irrazoáveis; nem auditoria sem aviso, escopo, confidencialidade, custos, tempo, pessoal, ferramentas e restrições de segurança adequados.

13.4 Auditoria de Cliente Empresarial

Para clientes empresariais estritamente regulados, as partes poderão acordar escopo, frequência, confidencialidade, custos e procedimentos. Salvo obrigação legal ou incidente relevante confirmado, auditorias diretas normalmente serão limitadas a uma a cada doze (12) meses e priorizarão documentos, questionários, resumos de terceiros, reuniões ou entrevistas remotas. Auditoria presencial, teste de penetração, varredura ou avaliação altamente sensível exigirá consentimento prévio escrito e observância das regras de teste e estabilidade da Oneasy.

14. RESTRIÇÕES AO TRATAMENTO POR IA

Sem autorização escrita expressa, a GloryScience não usará Dados do Cliente identificáveis para treinar modelos gerais de IA, não os utilizará para comercialização de IA alheia aos Serviços e não os venderá nem alugará a provedores de IA.

Saídas de IA são apenas recomendações auxiliares e não deverão ser aplicadas diretamente a redes de produção sem revisão e confirmação humana. Ao habilitar funções de IA, o Cliente evitará dados além do necessário, conteúdo de comunicações, informações sensíveis, dados sensíveis de assinantes ou dados regulados. A GloryScience poderá impor restrições razoáveis a entradas, saídas, retenção, invocação ou funções por segurança, conformidade, limitações de fornecedor ou viabilidade técnica.

15. CONFORMIDADE ESPECÍFICA DE TELECOMUNICAÇÕES

Os Dados do Cliente podem incluir topologia, configuração, logs de OAM, endereços IP e MAC, desempenho, falhas, alarmes, identificadores de assinantes ou outras informações operacionais. O Cliente confirmará seu direito de acessar e operar os equipamentos, enviar os dados e autorizar o acesso, Tratamento, transferência, armazenamento ou análise pela GloryScience e suas Suboperadoras; avaliará licenças, registros, aprovações, autorizações ou consentimentos exigidos por leis de telecomunicações, sigilo das comunicações, cibersegurança, infraestrutura crítica ou proteção de dados; e determinará se há dados de usuários finais, assinantes, conteúdo ou metadados regulados.

O Cliente não enviará, tratará ou armazenará interceptações ilegais ou não autorizadas, conteúdo de comunicações contrário à lei nem dados de assinantes, usuários finais ou terceiros sem autorização adequada.

Os Serviços Oneasy fornecem plataforma SaaS, assistência de OAM de rede, suporte, diagnóstico, análise, recomendações, fluxos e automação. Isso não torna a GloryScience operadora da rede do Cliente, operadora de telecomunicações, prestadora pública de comunicações, prestadora aos usuários finais ou responsável pelas obrigações regulatórias do Cliente.

16. RESPONSABILIDADE

Aplicam-se as limitações da Seção 9 do Contrato de Serviços SaaS. Não se limitará responsabilidade cuja limitação seja expressamente proibida por lei. Salvo essa proibição ou acordo escrito, a GloryScience não responderá além dos limites do Contrato Principal por perdas decorrentes de envio ou Tratamento ilegal pelo Cliente, falta de autorização ou consentimento, ambiente de rede ou dispositivos do Cliente, erro de configuração, descumprimento local, dispositivos ou serviços de terceiros, força maior ou aplicação de saída de IA à rede de produção sem revisão humana.

17. LEI APLICÁVEL E CONTROVÉRSIAS

Este DPA é regido pelas leis da Região Administrativa Especial de Hong Kong. Controvérsias decorrentes ou relacionadas a este DPA serão resolvidas pelo mecanismo da Seção 12 do Contrato de Serviços SaaS da Oneasy.

18. ORDEM DE PRECEDÊNCIA

Salvo disposição expressa em instrumento autorizado, a ordem de precedência é:

1. Order Form, Subscription Order, SOW ou Enterprise SLA;
2. Data Processing Agreement ou DPA;
3. Security Addendum;
4. Contrato de Serviços SaaS da Oneasy;
5. Termos de Pagamento e Reembolso da Oneasy;
6. Política de Privacidade da Oneasy;
7. Política de Cookies da Oneasy; e
8. Termos de Uso do Site da Oneasy.

Para pagamentos, reembolsos, faturamento, renovação automática, chargeback ou atraso, prevalecem os Termos de Pagamento e Reembolso; para acesso ao site público, os Termos de Uso; para cookies e rastreamento, a Política de Cookies; para Tratamento de Dados Pessoais, este DPA; e para controles de segurança, o Security Addendum. Quando segurança também envolver Tratamento de Dados Pessoais, transferência internacional, notificação de violação ou obrigação legal de proteção de dados, este DPA prevalecerá.

ANEXO 1 - DESCRIÇÃO DO TRATAMENTO

Objeto: prestação de Serviços SaaS Oneasy para operações de telecomunicações, assistência de OAM de rede, diagnóstico, monitoramento, suporte, análise e serviços relacionados de plataforma.

Natureza: hospedagem, armazenamento, acesso, transmissão, monitoramento, análise, suporte, solução de problemas, operações de segurança, backup, eliminação, devolução e melhoria dos Serviços.

Finalidade: fornecer, manter, proteger, diagnosticar, apoiar e melhorar os Serviços Oneasy para o Cliente.

Duração: prazo da assinatura acrescido dos períodos aplicáveis de retenção, exportação, backup, obrigações legais, segurança, auditoria e resolução de disputas.

Categorias de dados: dados de contas e usuários; identificadores de dispositivos; endereços IP e MAC; Dados Operacionais de Telecomunicações; logs; configurações; comunicações de suporte; telemetria; métricas de desempenho; falhas e alarmes.

Titulares: empregados, Usuários Autorizados, administradores de rede, engenheiros de operações e prestadores do Cliente, e usuários finais ou assinantes quando o Cliente enviar ou habilitar legalmente o Tratamento.

Dados sensíveis e conteúdo de comunicações: não se destinam ao Tratamento sem acordo escrito expresso. O Cliente não enviará categorias especiais, informações sensíveis, conteúdo de comunicações, interceptações ilegais nem dados de assinantes ou usuários finais sem autorização.

Frequência: contínua ou recorrente conforme necessário à prestação e ocasional para suporte, segurança, incidentes, solução de problemas, migração, backup, eliminação ou conformidade.

Local: principalmente a região de Singapura do Alibaba Cloud International, com armazenamento, acesso ou Tratamento transfronteiriço limitado quando necessário para redundância, suporte, segurança, recuperação de desastres, Suboperadoras, funções assistidas por IA habilitadas, borda ou conformidade legal.

Responsabilidades do Controlador: determinar finalidades e meios, manter base legal, fornecer avisos, obter consentimentos ou autorizações, responder aos Titulares e confirmar autoridade legal sobre redes, sistemas, dispositivos, contas, interfaces e dados enviados.

Responsabilidades da Operadora: tratar somente conforme instruções documentadas, implementar TOMs comercialmente razoáveis, gerir Suboperadoras, auxiliar em direitos e segurança e eliminar ou devolver dados conforme este DPA e a lei.

ANEXO 2 - MEDIDAS TÉCNICAS E ORGANIZACIONAIS (TOMs)

A GloryScience mantém controles comercialmente razoáveis para os Serviços Oneasy, incluindo:

1. RBAC, privilégio mínimo e controles de autenticação;
2. restrições e aprovações internas de acesso administrativo;
3. criptografia em trânsito e, quando aplicável, em repouso;
4. logs de acesso e monitoramento de segurança;
5. gestão de vulnerabilidades, backups e resposta a incidentes;
6. confidencialidade do pessoal e gestão de Suboperadoras;
7. segregação de Dados do Cliente;
8. minimização e limitação de finalidade quando tecnicamente viável;
9. eliminação segura ou isolamento quando aplicável; e
10. controles razoáveis de acesso de suporte e operações remotas.

Os detalhes variam conforme plano, implantação, configuração, Suboperadora, função habilitada e viabilidade técnica. SLA, RTO, RPO, ambiente dedicado, localização, criptografia personalizada, chaves geridas pelo Cliente, teste de penetração ou controle reforçado somente serão compromissos se expressos em Order Form, SOW, SLA, Security Addendum ou acordo escrito.

ANEXO 3 - CATEGORIAS DE SUBOPERADORAS

- 1. Infraestrutura em nuvem:** hospedagem, armazenamento, computação, rede, backup e recuperação de desastres.
- 2. Processamento de pagamentos:** autorização, liquidação, faturamento e prevenção de fraude.
- 3. Ferramentas de suporte:** tickets, comunicações e registros de solução de problemas.
- 4. Monitoramento e logs:** segurança, diagnóstico, confiabilidade e resposta a incidentes.
- 5. Comunicações:** e-mail, notificações e alertas dos Serviços.
- 6. Serviços de IA:** análise assistida por IA quando habilitada e sujeita às restrições aplicáveis.
- 7. Serviços de segurança:** monitoramento, vulnerabilidades, detecção de ameaças e apoio a incidentes.

Uma lista detalhada poderá ser publicada separadamente, disponibilizada na documentação ou fornecida mediante solicitação razoável, sujeita a limitações de segurança, confidencialidade e comerciais.

ANEXO 4 - AVISO SOBRE DADOS OPERACIONAIS DE TELECOMUNICAÇÕES

O Cliente reconhece que esses dados podem ser considerados, conforme a jurisdição, Dados Pessoais, dados regulados de telecomunicações, metadados de comunicações, dados de segurança de rede, dados de assinantes ou dados relacionados a infraestrutura crítica.

O Cliente determinará se o uso da Oneasy exige avisos, consentimentos, licenças, registros, aprovações, autorizações ou contratos adicionais conforme leis de telecomunicações, cibersegurança, proteção de dados, sigilo das comunicações, infraestrutura crítica ou setoriais.

O Cliente não utilizará os Serviços para enviar, armazenar, analisar ou tratar interceptações ilegais, conteúdo de comunicações não autorizado ou desnecessário, nem dados regulados de assinantes ou usuários finais sem autoridade, aviso, consentimento ou base legal.

O recebimento, Tratamento, análise ou acesso de suporte da GloryScience não a torna operadora de telecomunicações, ISP, prestadora pública de comunicações, operadora de rede gerenciada ou da rede de produção do Cliente, nem responsável por licenças, registros, avisos a assinantes, sigilo das comunicações ou continuidade de serviço público do Cliente.

ANEXO 5 - CORRESPONDÊNCIA COM O ARTIGO 28 DO GDPR

Este Anexo facilita a análise jurídica e deve ser lido com o DPA completo.

- 1. Instruções documentadas:** Seções 3.2 e 4.
 - 2. Objeto, duração, natureza e finalidade:** Anexo 1.
 - 3. Tipos de Dados Pessoais e Titulares:** Seção 5 e Anexo 1.
 - 4. Direitos e obrigações do Controlador:** Seções 3.1, 10.4, 11 e 12, e Anexo 1.
 - 5. Confidencialidade do pessoal:** Seção 6 e Anexo 2.
-

6. Segurança conforme o Artigo 32: Seção 7 e Anexo 2.
 7. Autorização e alteração de Suboperadoras: Seções 9.1, 9.3, 9.4 e 9.5.
 8. Repasse de obrigações: Seções 9.2 e 9.6.
 9. Direitos dos Titulares: Seção 11.
 10. Assistência em segurança, violação, DPIA e consulta: Seções 7.6, 8, 10.5 e 13.
 11. Eliminação ou devolução: Seção 12.
 12. Demonstração de conformidade: Seções 13.1 e 13.2.
 13. Auditoria e inspeção sujeitas a limites razoáveis: Seções 13.3 e 13.4.
 14. Salvaguardas de transferência internacional: Seção 10 e Anexo 6.
-

ANEXO 6 - RESUMO DE TRANSFERÊNCIAS E FLUXOS DE DADOS

Hospedagem e armazenamento principais

Local ou função: principalmente a região de Singapura do Alibaba Cloud International, salvo local diferente no Order Form, documentação, Security Addendum ou acordo escrito.

Finalidade: hospedagem SaaS, armazenamento, backup e entrega dos Serviços.

Salvaguardas: controle de acesso, criptografia quando aplicável, logs e gestão de Suboperadoras.

Acesso remoto de suporte

Local ou função: pessoal autorizado ou recursos de suporte poderão acessar de Singapura ou de outras regiões onde estejam localizados recursos ou nós de acesso.

Finalidade: solução de problemas, suporte, implementação, segurança e confiabilidade.

Salvaguardas: privilégio mínimo, logs, confidencialidade e limitação de finalidade.

Infraestrutura em nuvem

Local ou função: Singapura como região principal; outras regiões para redundância, borda, backup, recuperação, suporte ou conformidade.

Finalidade: hospedagem, armazenamento, computação, rede, backup e recuperação.

Salvaguardas: contratos, controles de segurança e mecanismo de transferência quando exigido.

Monitoramento e logs

Local ou função: região principal de Singapura ou locais pertinentes das Suboperadoras.

Finalidade: monitoramento, diagnóstico, incidentes e confiabilidade.

Salvaguardas: minimização quando viável, controle de acesso, logs e contratos.

Ferramentas de suporte

Local ou função: locais das Suboperadoras de suporte e tickets.

Finalidade: comunicação, rastreamento de problemas e suporte técnico.

Salvaguardas: confidencialidade, controle de acesso e Tratamento limitado.

Funções assistidas por IA

Local ou função: região de Singapura, locais do provedor ou modelo de IA, ou outras regiões necessárias à função habilitada.

Finalidade: diagnóstico, recomendações, análise ou fluxos assistidos.

Salvaguardas: habilitação ou autorização quando aplicável, ausência de treinamento de modelos gerais com dados identificáveis sem autorização expressa, minimização de entradas e restrições da Seção 14.

Pagamentos

Local ou função: locais do processador de pagamentos.

Finalidade: autorização, liquidação, faturamento e prevenção de fraude.

Salvaguardas: termos do processador, dados limitados e conformidade PCI ou de pagamento pelo processador aplicável.

Tratamento legal ou de conformidade

Local ou função: locais exigidos por processo legal ou obrigações de conformidade.

Finalidade: conformidade, disputas, prevenção de fraude e resposta regulatória.

Salvaguardas: divulgação limitada, análise jurídica e restrição de acesso quando viável.

Quando surgir Transferência Restrita, aplicam-se os mecanismos da Seção 10.2 na medida exigida. Este Anexo apoia análises, questionários, avaliações de impacto e mapeamento de dados, mas não constitui compromisso de localização nem garantia de Tratamento exclusivo em determinada jurisdição sem acordo escrito expresso.

Nota: "região de Singapura" é a principal região de hospedagem, Tratamento e armazenamento dos Serviços Oneasy. Hong Kong é o local de registro e jurisdição contratual da GloryScience e não deve ser interpretado como região padrão de armazenamento, salvo disposição expressa aplicável.

Nota: o processador de pagamentos aplica-se principalmente quando a GloryScience atua como Controladora independente de faturamento e pagamentos; somente será Suboperadora quando tratar Dados Pessoais abrangidos por este DPA em nome do Cliente.