

Termo de serviço – RTM Cloud Services

Última atualização em 28 de Agosto de 2025

QUADRO RESUMO

1. Introdução

2. Condições gerais

3.1 Qualidade do serviço

3.2 SLA

3.3 Auditorias

3.4 Condições comerciais

3.5 Reserva de recursos de infraestrutura

3.6 Modificações e cancelamento

Condições Gerais do Serviço

Pelo presente instrumento, o Contratante abaixo especificado, vem solicitar à RTM Infraestrutura em Tecnologia da Informação Ltda., com sede na Rua Líbero Badaró, 377, 22º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 30.411.616/0001-16, com Inscrição Municipal nº 5982737-8-7 e filial estabelecida na Av. República do Chile, 230, 7º andar, sala 701, Centro, Rio de Janeiro/RJ, inscrita no CNPJ sob o nº 30.411.616.0002-05, com Inscrição Municipal 1.125.849-2, a prestação dos Serviços na forma descrita nas Condições Gerais deste Anexo de Serviço. Este Anexo de Serviço complementa, para todos os fins de direito, o Acordo de Serviço Principal (ASP) registrado no 2º cartório de registro de títulos e documentos da Cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, sob o n.º 1137945, e disponível no endereço virtual eletrônico <https://www.rtmcloud.net.br/>, e demais Documentos do Negócio ("Contrato").

1. Serviços do RCS



- 1.1. O rtm cloud services foi desenvolvido para atender às necessidades computacionais de todas as instituições do mercado financeiro, com alto nível de automação, visibilidade, elasticidade, autonomia e segurança.
- 1.2. Para mais detalhes sobre regras de uso dos serviços, modelo de negócio, cobrança, e demais informações, favor acessar nosso [website](#).

2. RTM Support Plans



- 2.1. A RTM oferece um serviço de suporte ao **rtm cloud services** que tem como objetivo ofertar ao Contratante uma variedade de níveis de atendimento e responsabilidades que estão descritos detalhadamente no *Anexo de solicitação de serviço rtm support plans*.
- 2.2. Dependendo do nível de suporte contratado, os serviços do **rtm cloud services** poderão sofrer alterações, os valores, condições comerciais e serviços serão disponibilizados em nosso [website](#).
- 2.3. Caso não houver contratação do serviço **rtm support plans**, a RTM oferecerá, de forma gratuita ao Contratante, a categoria *Suporte Basic*, e os serviços e SLAs descritos na página do [Support Plans](#).
- 2.4. Na modalidade *Suporte Basic*, é de responsabilidade do Contratante realizar o gerenciamento dos sistemas operacionais de todas as aplicações instaladas nas instâncias dos serviços **rtm compute engine** e **rtm openshift autopilot**.

3. Disposições gerais



3.1. Qualidade do serviço

- 3.1.1. Além dos compromissos assumidos em outras cláusulas e nos demais Documentos do Negócio, o Contratante reconhece e declara, de forma irrevogável que possui os conhecimentos necessários sobre as características intrínsecas à utilização dos serviços da solução **rtm cloud services**.

- 3.1.2. O Contratante expressamente reconhece e aceita que a Contratada não será responsável pelo conteúdo e pelo tratamento da informação ou quaisquer dados disponibilizados, enviados ou recebidos.
- 3.1.3. O Contratante será responsável por revisar periodicamente os dados cadastrais, descritos acima no “Pedido de Serviço”, e atualizá-los sempre que necessário, mantendo as informações verídicas, atuais e precisas.
- 3.1.4. Será de exclusiva responsabilidade do Contratante a correta utilização do serviço rtm cloud services, para a prevenção contra vírus e a obrigação de manter atualizadas suas aplicações ou banco de dados, evitando perda de quaisquer aplicações e informações armazenadas. O Contratante é o único responsável por descarregar e/ou enviar qualquer programa e/ou arquivo via Internet, estando ciente do risco de contaminação por vírus existente na operação.
- 3.1.5. A Contratada não será responsável por qualquer dano em virtude da tomada de decisão do Contratante de baixar e/ou enviar programas e arquivos via Internet, ou rede financeira, que possam contaminar qualquer destino por vírus ou demais vulnerabilidades que causem danos.
- 3.1.6. O Contratante será responsável por adotar as devidas práticas de proteção de dados que se façam necessárias, mediante programação eficaz, políticas de segurança e análise de vulnerabilidades para evitar que eventuais aplicações hospedadas no rtm cloud services possam ser utilizados para fins ilícitos, por terceiros, em caso de acessos indevidos para a Internet ou oriundos da Internet.
- 3.1.7. O Contratante responderá exclusivamente pelos atos praticados por seus Profissionais, caso necessário, e por toda e qualquer pessoa que venha a ter acesso ao ambiente **rtm cloud services**, ao menos que o Contratante tenha contratado o serviço **rtm support plans**.
- 3.1.8. O Contratante, expressamente, reconhece e aceita que caso a RTM identifique um conteúdo que infringe as leis e direitos, a Contratada notificará o Contratante para que ele o remova em até dois dias úteis, caso não seja retirado, a RTM poderá remover ou isolar o conteúdo sem aviso prévio, e notificar os órgãos responsáveis.
- 3.1.9. É de inteira responsabilidade do Contratante realizar os backups (cópias de segurança) e restores (restaurações) em seu ambiente do rtm cloud services ou contrate o serviço rtm backup, declarando-se ciente de que nenhum snapshot será feito pela RTM a qualquer tempo ou a qualquer título.
- 3.1.10. O Contratante deve responder exclusivamente pelo conteúdo de soluções, plataformas e programas a ser hospedado por seus prepostos e/ou clientes, inclusive atestando sua legalidade. Em caso de condenação judicial ou administrativa em função do conteúdo hospedado pelos clientes do Contratante, declara-se ciente de que a Contratada irá agir diretamente com o Contratante e responsabilizando-o pelas falhas e omissões.
- 3.1.11. O Contratante declara que está de acordo que a Contratada poderá efetuar varreduras de ambiente, para detectar e catalogar objetos, com intuito de realizar o levantamento de recursos para reports de licença dos fornecedores.
- 3.1.12. O Contratante declara que está de acordo que a Contratada poderá efetuar varreduras de ambiente, para detectar possíveis brechas de segurança que podem comprometer a estabilidade da **rtm cloud services**. A Contratada notificará para que o Contratante tome medidas cabíveis para correção da brecha de segurança detectada, caso a brecha não seja retirada, a Contratada poderá tomar medidas para mitigar o problema, sendo uma dessas o possível bloqueio da conta do Contratante.
- 3.1.13. O Contratante declara que as senhas e chaves de criptografia do rtm cloud services é de sua

exclusiva responsabilidade, assim como definição da política de privacidade de utilização.

3.1.14. É de responsabilidade do Contratante a configuração da criptografia de dados, que ele julgue sensíveis, armazenados e/ou transferidos de e para o rtm cloud services.

3.1.15. O Contratante deverá abster-se de fazer uso do(s) produto(s), conteúdo(s), serviço(s) e/ou licenças(s) da rtm cloud services, para:

- a) Violar a lei, a moral, os bons costumes, a propriedade intelectual, os direitos à honra, à vida privada, à imagem, à intimidade pessoal e familiar;
- b) Estimular a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral e aos bons costumes;
- c) Incitar a prática de atos discriminatórios, seja em razão de sexo, raça, religião, crenças, idade ou qualquer outra condição;
- d) Colocar à disposição ou possibilitar o acesso a mensagens, produtos ou serviços ilícitos, violentos, degradantes;
- e) Enviar mensagens coletivas de e- mail (SPAM) a grupos de usuários deste ou de outros provedores, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, próprios ou de outrem, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham o expresso consentimento destes;
- f) Induzir a um estado inaceitável de ansiedade ou temor;
- g) Induzir ou incitar práticas perigosas, de risco ou nocivas para a saúde e para o equilíbrio psíquico;
- h) Propagar conteúdos falsos, ambíguos, inexatos, exagerados ou extemporâneos, de forma que possam induzir a erro sobre seu objeto ou sobre as intenções ou propósitos do comunicador;
- i) Violar o sigilo das comunicações;
- j) Constituir publicidade ilícita, enganosa ou desleal, em geral, que configurem concorrência desleal;
- k) Veicular, incitar ou estimular a pedofilia;
- l) Incorporar vírus ou outros elementos físicos ou eletrônicos que possam danificar ou impedir o normal funcionamento da rede, do sistema ou dos equipamentos informáticos (hardware e software) de terceiros ou que possam danificar os documentos eletrônicos e arquivos armazenados nestes equipamentos informáticos;
- m) Obter ou tentar obter acesso não-autorizado a outros sistemas ou redes de computadores;
- n) Reproduzir, vender e distribuir produtos sem a devida autorização e o pagamento dos direitos autorais.

3.1.16. A RTM realizará manutenções da solução rtm cloud services, em que poderá acontecer atualizações, patches, correções de bugs e outras manutenções. O Contratante concorda em aplicar com empenho esforços razoáveis para cumprir os requisitos de manutenção sobre as notificações enviadas, com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, quando as manutenções efetuadas ocasionarem interrupção ou degradação dos serviços prestados (com exceção de manutenções de emergência).

- 3.1.17. A Contratada assume total responsabilidade no gerenciamento da plataforma tecnológica que sustenta a solução rtm cloud services com intuito de manter os SLAs de disponibilidade. Caso o cliente não tenha contratado o serviço rtm support plans ou Add-on DBA, a RTM se abstém de qualquer operação de uso dos serviços, aplicações instaladas nas instâncias ou administração dos bancos de dados.
- 3.1.18. A Contratada declara manter seus equipamentos e softwares que fornecem sustentação ao rtm cloud services ativos, atualizados e em boas condições para atender os SLAs de disponibilidade.
- 3.1.19. A Contratada se responsabilizará por disponibilizar equipe especializada na tecnologia e de serviços que são oferecidos no rtm cloud services.
- 3.1.20. A Contratada será responsável por manter a documentação de usabilidade, termos de serviços sempre atualizadas, e disponível ao Contratante.
- 3.1.21. O Contratante declara que possui ciência da Política de Relacionamento com Terceiros descritas através da [página de governança](#).
- 3.1.22. O Contratante é responsável pela manutenção das licenças e adesão aos termos de licença de qualquer software que utilizar. Se acreditarmos que quaisquer dados violam a lei, infringem direitos, ou qualquer cláusula do presente anexo, a RTM notificará o Contratante sobre o conteúdo proibido e poderemos solicitar a remoção desse conteúdo dos Serviços ou que o acesso a ele seja desativado. Caso o Contratante não remover ou desativar os conteúdos ilícitos até 3 (três) dias úteis a contar do nosso aviso, poderemos removê-lo, desativar o acesso aos dados ou suspender os serviços, caso não possamos remover nem desativar o acesso ao conteúdo proibido.
- 3.1.23. O Contratante garantirá que todas as informações que nos fornecer via pedido de serviço do presente anexo, ou informações relacionadas ao seu cadastro para os Serviços, solicitações referentes a aumento de limites de uso, etc, sejam precisas, completas e não enganosas.
- 3.1.24. De tempos em tempos, a RTM poderá lançar atualizações, patches, correções de bugs ou outras manutenções aos serviço do **rtm cloud services**. A RTM concorda em atribuir esforços razoáveis para fornecer ao Contratante o aviso prévio sobre qualquer Manutenção programada (exceto no caso de manutenção de emergência), e o Contratante concorda em atribuir esforços razoáveis para cumprir os requisitos de manutenção sobre os quais o notificarmos.
- 3.1.25. o Contratante não poderá transferir para fora dos serviços do rtm cloud services nenhum software (inclusive documentação relacionada) obtido da RTM ou de licenciadores terceirizados relacionado aos Serviços, sem autorização específica para fazê-lo.
- 3.1.26. O Contrante tem total responsabilidade sobre o seu conteúdo armazenado nos volumes do **rtm block storage**, tanto na criptografia do conteúdo contido nos volumes provisionados quanto nas cópias de segurança (backup) dos conteúdos armazenados nos volumes do **rtm block storage**.
- 3.1.27. A RTM pode descontinuar qualquer tipo de volume do serviço **rtm block storage**, ou alguma configuração de máquina do serviço **rtm compute engine**, com um aviso prévio de 30 (trinta) dias visando a melhoria das técnicas prestadas, dando ao Contratante uma alternativa de disco e/ou configuração de instância semelhante. A migração dos dados entre volumes é de responsabilidade do contratante.
- 3.1.28. No caso de utilização de certificados digitais no **rtm load balancer**, o gerenciamento, contratação e manutenção é de responsabilidade do Contratante.

- 3.1.29. O Contratante declara que não fornecerá ou aplicará roteamento através do **rtm virtual networking** com o intuito de liberar acesso a objetos externos ao rtm cloud services para se comunicar com o RTM Rede Financeira, Internet e RTM Service Endpoint.
- 3.1.30. É de total responsabilidade do Contrante a correta configuração de seus grupos de segurança e rotas, qualquer incidente devido a configurações incorretas em seus grupos de segurança ou rotas a RTM se ausenta de qualquer dano.
- 3.1.31. O Contrante declara e aceita que agentes de monitoramento devem ser instalados em suas instâncias e grupos de seguranças para o correto funcionamento do serviço **rtm cloud monitoring**.
- 3.1.32. O Contrante declara aceitar que o **rtm cloud monitoring** execute varreduras nas redes estabelecidas para detectar serviços e monitora-los. Templates de monitoramento customizados solicitados pela contratante serão avaliados pela equipe do rtm cloud services dando a RTM o direito de negar a solitação.
- 3.1.33. O Contratante declara e aceita que, em determinadas circunstâncias, poderá ser necessária a instalação de agentes de backup em suas instâncias, máquinas virtuais ou físicas. O Contratante também concorda em implementar e manter as regras de acesso necessárias para assegurar as comunicações indispensáveis à prestação do serviço contratado.
- 3.1.34. A RTM poderá suspender os serviços contratados, mediante notificação pelos canais de comunicação cabíveis, se justificadamente estabelecermos: (a) que o uso dos serviços por parte do Contratante representa um risco de segurança aos serviços de terceiros e possa vir a prejudicar nossos sistemas, serviços ou o conteúdo de qualquer outro cliente RTM; (b) poderia ser fraudulento, ou que o Contratante ou qualquer usuário final violou significativamente qualquer leis ou condições do seguinte contrato; (c) o Contratante descumpriu suas obrigações de pagamento estabelecidas no presente anexo no período de 30 (trinta) dias, após notificação da RTM.

3.2. SLA

- 3.2.1. É de responsabilidade da RTM manter o funcionamento dos serviços de acordo com os SLAs determinado descritos no termo de acordo de nível de serviço, disponibilizado no [website](#). Caso contrário, a RTM declara dar crédito de acordo com as especificações descritas na página especificada nesse item.
- 3.2.2. Em caso de projetos especiais, ou seja, qualquer configuração de serviços adicionais de implantação, diferentes dos acordados, ficará o Contratante responsável por informar ou solicitar suas necessidades, tendo em vista que poderá ser negociado novos valores e prazos ou mesmo a recusa por parte da RTM.
- 3.2.3. Todas as alterações do ambiente de nuvem deverão ser autorizadas pelo Contratante através do portal de atendimento, com exceção de ações emergenciais que estejam afetando algum serviço do rtm cloud services.

3.3. Auditorias

- 3.3.1. A Contratada será responsável por enviar a fatura com o descritivo dos custos detalhados dos serviços prestados pela rtm cloud services, para o Contratante realizar o pagamento.
- 3.3.2. A Contratada se encarregará de realizar o acompanhamento de auditorias externas, no ambiente do **rtm cloud services**, no que tange as responsabilidades da Contratada.
- 3.3.3. O Contratante declara autorizar a efetivação de auditorias em todos os serviços do rtm cloud services para verificação da integridade do ambiente. Seguindo todas as instruções

recomendadas pela Contratada para garantir o exato cumprimento das obrigações previstas.

- 3.3.4. Qualquer alteração por parte do CONTRATANTE ou terceiro contratado em seu nome para a realização da auditoria de conformidade ou in loco, em relação à data pré-agendada com a CONTRATADA e na qual haja a necessidade de deslocamento de colaboradores para atendimento à CONTRATANTE, os custos relativos às alterações ou cancelamentos serão de responsabilidade da CONTRATANTE.
- 3.3.5. Fica resguardado ao CONTRATANTE ou terceiro contratado em seu nome o direito de auditar a CONTRATADA quanto ao cumprimento das obrigações previstas contratualmente, desde que respeitadas as obrigações relativas à confidencialidade e comunicado previamente e por escrito em um prazo mínimo de 60 (sessenta) dias permitindo, inclusive, auditoria em suas dependências (auditoria in loco) com data e hora previamente agendadas e sempre precedidas do envio do documento de solicitação de auditoria, onde deverá constar os processos, produtos e/ou serviços que serão auditados, além das informações, documentações, justificativas e outros assuntos relevantes, bem como a data de início e fim da auditoria, sendo de responsabilidade do CONTRATANTE eventuais custos para sua realização, incluindo a solicitação de relatórios elaborados por empresas de auditoria especializada, com exceção dos seguintes: (i) a aplicação de diligências de conformidade (questionários Due Dilligence), no máximo 02 (duas) vezes ao ano; e (ii) a realização de 01 (uma) auditoria de conformidade ao ano, com prazo máximo de realização de 03 (três) dias. Caso haja necessidade da realização de uma auditoria in loco, essa se dará dentro do prazo máximo estabelecido para auditoria de conformidade. Adicionalmente, o prazo para devolutiva dos questionários e respectivas evidências relativas a diligências de conformidade será de 10 (dez) dias úteis, a contar da data de recebimento da demanda. Quanto à auditoria de conformidade, a CONTRATADA terá até 15 (quinze) dias, a contar da data de recebimento da demanda de auditoria de conformidade, para confirmação, análise e resposta à CONTRATANTE. Após esse prazo, a CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias para a devolutiva dos questionários e evidências solicitadas pela CONTRATANTE. Caso sejam encontradas quaisquer irregularidades durante o processo de diligência ou de auditoria, a CONTRATANTE deverá notificar a CONTRATADA por escrito e o prazo para sanar as eventuais irregularidades será de comum acordo entre as partes, sempre respeitando o razoável.
- 3.3.6. Ultrapassados os prazos estabelecidos acima, os custos serão de responsabilidade da CONTRATANTE e seu cálculo se dará mediante cobrança de hora por atendimento;

3.4. Condições comerciais

- 3.4.1. Qualquer serviço ativado pelo Contratante no **rtm cloud services** será contabilizado imediatamente.
- 3.4.2. A Contratada será responsável por manter os valores dos produtos e serviços atualizados e disponíveis ao Contratante através do nossa [página de preços](#), ou da nossa [calculadora de preços](#).
- 3.4.3. O Contratante declara estar de acordo que, ao descumprir suas obrigações desse anexo ou do Termo de Serviço **rtm cloud services**, poderá acatar em suspensão temporária dos serviços prestados ou cancelamento da prestação do serviço pela RTM.
- 3.4.4. O Contratante deverá arcar com todos os custos necessários para a atualização de versão dos softwares, ou seja, qualquer necessidade de implementação de serviços no **rtm cloud services** e seus custos com o intuito de paralelamente atualizar suas instâncias é dever do Contratante efetuar os pagamentos correspondentes à RTM.
- 3.4.5. O Contratante declara ter ciência que a RTM poderá fazer alterações nas condições

comerciais e nos preços dos serviços do **rtm cloud service**, com aviso prévio de 30 (trinta) dias, durante o período do dia 1 (um) de dezembro a 30 (trinta) de março.

- 3.4.6. Caso algum fornecedor de software como a Microsoft aumentar as taxas de licença cobradas pelo Windows e MSSQL, ou a Red Hat aumentar as taxas de licença cobradas pelo RHEL (Red Hat Enterprise Linux) e demais softwares, a RTM poderá aplicar um aumento correspondente à taxa de uso proporcional para as instâncias do **rtm Compute engine** e containers do **rtm openshift plataform** com a configuração impactada pelos softwares que sofreram reajustes do fornecedor. Caso a RTM aplique qualquer reajuste de preço referente à taxas de licenciamento, o Contratante pode: (a) continuar a usar suas instâncias reservadas do **rtm compute engine**, com o novo preço reajustado exibido na [página de definição de preços](#); ou em nossa [calculadora de preços](#). (b) converter suas instâncias reservadas do **rtm Compute engine** para instâncias on demand com a mesma configuração, e rescindir a reserva no próximo faturamento.

3.5. Reserva de recursos de infraestrutura

3.5.1. Responsabilidade da RTM

- 3.5.1.1. A RTM declara que poderá alterar o preço das instâncias do **rtm compute engine** e dos containers do **rtm openshift plataform**, de acordo com as condições estabelecidas no item 3.4.5, todavia as mudanças de preços não se aplicarão a instâncias reservadas previamente contratadas até o fim do prazo da reserva, com exceção de reajustes provenientes de aumento de taxas de licenças, conforme descrito no item 3.4.6.
- 3.5.1.2. Após o vencimento das Instâncias Reservadas do **rtm compute engine**, ou de containers reservados do **rtm openshift plataform**, os preços reservados previamente contratados expirarão, nesse caso o Contratante possui as seguintes opções: a) Renovar sua reserva utilizando os preços da tabela vigente descritos em nosso [página de definição de preços](#) ou em nossa [calculadora de preços](#) b) Não contratar uma nova reserva e começar a pagar os preços de uso sob demanda descritos em nossa [página de definição de preços](#) ou em nossa [calculadora de preços](#).
- 3.5.1.3. A RTM notificará o Contratante, de formas cabíveis, sobre a prazo fim da reservas de instâncias com 90 (noventa) dias de aviso prévio.

3.5.2. Responsabilidade do contratante

- 3.5.2.1. O Contratante declara que cumprirá com o pagamento de todo o período acordado das instâncias reservadas do **rtm compute engine**.
- 3.5.2.2. O Contratante deverá arcar com os custos de licenciamento do(s) programa(s) Microsoft selecionado(s) ou utilizado(s) em seu ambiente, seja no ato da contratação ou no decorrer da utilização da solução contratada, como serviços opcionais, sendo esses licenciamentos providenciados pela Contratada mediante solicitação do Contratante, ao qual incidirá cobrança, bem como arcará com o pagamento de eventuais diferenças cobradas pela licenciadora no decorrer do contrato, caso haja reajuste do valor das licenças. Em relação às licenças específicas acima descritas, estas serão contratadas no modelo de licenciamento Microsoft SPLA.
- 3.5.2.3. O Contratante deverá arcar com os custos de licenciamento do(s) programa(s) Red Hat selecionado(s) ou utilizado(s) em seu ambiente, seja no ato da contratação ou no decorrer da utilização da solução contratada, como serviços opcionais, sendo esses licenciamentos providenciados pela Contratada mediante solicitação do Contratante, que incidirá cobrança, bem como arcará com o pagamento de eventuais diferenças cobradas pela licenciadora no decorrer do contrato, caso haja reajuste do valor das licenças. Em relação às licenças específicas acima descritas, estas serão contratadas no modelo de licenciamento Red Hat CCSP.

- 3.5.2.4. O Contratante declara que as licenças fornecidas no rtm cloud services, contratadas por padrão ou opcionalmente, descritas nos itens 3.5 e 3.6, não poderão ser utilizadas em quaisquer outros serviços ou ambientes. Caso seja identificada a utilização das licenças fora dos termos contratados, a Contratada tem o total direito de efetuar cobranças fora dos padrões contratuais, e aplicar as penalidades cabíveis ao Contratante.
- 3.5.2.5. O Contratante se responsabiliza pela correta utilização dos softwares licenciados. Caso sejam apuradas irregularidades, o Contratante arcará com todos os custos necessários para o licenciamento de softwares, esses indicados pelo titular, incluindo, mas não se limitando, a contratação de novos produtos ou regularização dos já existentes e em utilização na solução rtm cloud services.

3.6. Modificações e cancelamento

- 3.6.1. Em caso de cancelamento dos serviços do **rtm cloud services**, todo conteúdo contido nos tenants da conta é de responsabilidade do Contratante, ficando a responsabilidade da cópia do conteúdo.
- 3.6.2. Em caso de cancelamento de contrato, todos os serviços serão desprovisionados e os seus conteúdos excluídos.
- 3.6.3. Em situações em que houver o cancelamento dos Serviços de instância reservadas pelo Contratante, as cláusulas referentes à multa de cancelamento estarão descritas no ASP.
- 3.6.4. O cancelamento da conta do **rtm cloud services** só poderá ser efetuada, caso, na conta do Contratante, só existam serviços On-Demand ativados.
- 3.6.5. Caso houver necessidade de fazer alguma modificação de serviço, como alteração, inclusão, exclusão, retirada de servidores configurados para backup, ou qualquer alteração referente aos serviços não citada nesse anexo, deverá ser solicitada à RTM via abertura de chamados;
- 3.6.6. Caso haja a necessidade de atualização dos serviços ora contratados e, por consequência, das regras descritas neste Anexo, a RTM dará ciência ao Contratante, que caso não aceite as novas condições dos serviços deverá informar a RTM, providenciar o cancelamento dos serviços e cumprir com as obrigações descritas no presente anexo.
- 3.6.7. Só será permitido a modificação de uma ou mais reservas de instâncias e/ou containers reservados, se a modificação tiver o valor superior à reserva anterior.
- 3.6.8.** Em casos de modificação da reserva de uma ou mais recursos reservados, o prazo será atualizado de acordo com o novo período acordado e será usado o valor da tabela de preços vigente em nossa [página de definição de preços](#); ou em nossa [calculadora de preços](#).