

Termo de Uso Gerais dos Serviços – RTM Cloud Services

Última atualização em 28 de Maio de 2026

QUADRO RESUMO

- 1. Introdução e Escopo dos Serviços**
- 2. Qualidade e Manutenção dos Serviços**
- 3. Segurança e Responsabilidade Compartilhada**
- 4. Diretrizes Técnicas Específicas dos Produtos**
- 5. Acordo de Nível de Serviço (SLA)**
- 6. Monitoramento, Auditoria Técnica e Licenciamento**
- 7. Condições e Regras Comerciais**
- 8. Gestão de Mudanças, Reservas e Desprovisionamento**

1. INTRODUÇÃO E ESCOPO DOS SERVIÇOS

1.1. Objetivo do Documento: O presente Termo de Uso de Serviço tem por objetivo estabelecer as diretrizes técnicas, operacionais e os níveis de qualidade aplicáveis ao uso da plataforma RTM Cloud Services (RCS). Este documento define as responsabilidades operacionais do Contratante e da RTM quanto ao provisionamento, manutenção, segurança lógica e suporte dos recursos de nuvem contratados.

1.2. Natureza Técnica e Vínculo Contratual: Este documento possui caráter eminentemente técnico e operacional. Ele atua como complemento ao Anexo de Contrato de Prestação de Serviços RCS e ao Acordo de Serviço Principal (ASP).

- Hierarquia: Questões comerciais, jurídicas, penalidades, multas rescisórias e vigência contratual são regidas exclusivamente pelo Anexo de Contrato.
- Foco: Este Termo de Uso foca na disponibilidade, métricas de desempenho, matriz de responsabilidade e boas práticas de utilização da infraestrutura.

1.3. Definição do Serviço (RCS): O RTM Cloud Services é uma plataforma de computação em nuvem (Cloud Computing) voltada para o mercado financeiro, oferecendo recursos nas modalidades de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS). A plataforma é projetada para oferecer alta disponibilidade, segurança e conformidade, permitindo ao Contratante:

- a. Provisionar servidores virtuais (Instâncias);
- b. Gerenciar redes definidas por software (SDN);
- c. Armazenar dados com redundância;
- d. Utilizar serviços gerenciados conforme o catálogo vigente.

1.4. A versão vigente deste Termo de Serviço e as documentações técnicas correlatas estarão sempre disponíveis na página de documentações jurídicas: <https://rtmcloud.net.br/juridico>.

1.5. A RTM poderá atualizar as especificações técnicas e operacionais periodicamente para refletir evoluções na plataforma. Em caso de atualizações que impactem significativamente a operação (ex: descontinuação de features), o Contratante será notificado no prazo de 30 (trinta) dias. O uso continuado dos serviços implica na aceitação das novas diretrizes operacionais. Modificações rotineiras, atualizações de segurança, mudanças de interface ou alterações que não afetem a funcionalidade principal do serviço contratado não gerarão direito a rescisão antecipada sem ônus mencionada no item 2.3.

2. QUALIDADE E MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. Compromisso de Disponibilidade: A RTM compromete-se a manter a infraestrutura (hardware, rede física, virtualizadores e storages) atualizada, monitorada e em condições operacionais para cumprir os Níveis de Serviço (SLA) estabelecidos no documento [Acordo de Nível de Serviço](#) publicado no website.

2.2. Janelas de Manutenção Para garantir a segurança e evolução da plataforma RTM Cloud Services, a RTM realizará atualizações periódicas (patches, correções de bugs, upgrades de firmware).

- Manutenções Programadas: O Contratante será notificado com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas sempre que uma manutenção puder causar degradação ou indisponibilidade momentânea.
- Manutenções de Emergência: Em casos críticos de segurança (ex: vulnerabilidade "zero-day"), a RTM poderá atuar imediatamente para proteger a integridade da nuvem, notificando o Contratante assim que possível.

2.3. Ciclo de Vida dos Recursos (Lifecycle) e Descontinuidade: A RTM reserva-se o direito de descontinuar tecnologias legadas (ex: gerações antigas de processadores ou tipos de storage obsoletos) ou serviços específicos. Nesses casos, o Contratante será notificado com 30 (trinta) dias de antecedência e receberá alternativas de configuração semelhante ou superior para migração.

- Impacto Material e Serviços com Prazo Vigente: Caso a descontinuidade ou atualização resulte em degradação material que inviabilize o caso de uso original de um serviço sob vigência de prazo

determinado (ex: reserva de recursos ou serviços com compromisso de uso), e a RTM não forneça um serviço alternativo equivalente sem custos adicionais, o Contratante terá o direito de rescindir exclusivamente o serviço afetado, isento de multas rescisórias.

- Isolamento da Rescisão: O cancelamento isento de ônus aplica-se estrita e unicamente ao serviço impactado, permanecendo inalteradas as condições, prazos e obrigações referentes aos demais serviços do RCS ativos no Anexo de Contrato.

3. SEGURANÇA E RESPONSABILIDADE COMPARTILHADA

3.1. Modelo de Responsabilidade: O uso do RTM Cloud Services segue o modelo de responsabilidade compartilhada.

- A RTM garante: A segurança **DA nuvem** (infraestrutura física, rede core, isolamento de tenants).
- O Contratante garante: A segurança **NA nuvem** (sistemas operacionais, dados, aplicações, gestão de identidades e firewall lógico).

3.1.1. O detalhamento completo das fronteiras de responsabilidade técnica encontra-se disponível na nossa Central de Documentação: <https://rtmcloud.net.br/docs/politica-de-responsabilidade-compartilhada/>. O Contratante declara ter ciência de que a não observância dessas diretrizes exige a RTM de responsabilidade sobre incidentes na camada do cliente.

3.2. Segurança Ofensiva e Auditoria A RTM monitora continuamente a infraestrutura para detectar anomalias. O Contratante concorda que:

- a. Varreduras de Proteção: A RTM poderá executar scans na rede para identificar atividades maliciosas ou brechas que ameacem a estabilidade da nuvem compartilhada.
- b. Mitigação de Risco: Caso seja identificada uma instância comprometida (ex: enviando spam, participando de botnet ou minerando criptomoedas indevidamente), a RTM poderá isolar o recurso preventivamente até que o Contratante aplique a correção.

4. DIRETRIZES TÉCNICAS ESPECÍFICAS DOS PRODUTOS

4.1. RTM Compute Engine

4.1.1. Ciclo de Vida da Instância: O Contratante está ciente de que o encerramento (Termination) de uma instância é uma ação irreversível que apaga todos os dados armazenados nos discos locais (ephemeral storage). Para persistência de dados, recomenda-se o uso exclusivo do RTM Block Storage.

4.2. RTM Block Storage

4.2.1. Responsabilidade Integral: O Contratante detém total responsabilidade sobre o conteúdo armazenado nos volumes, incluindo a decisão e configuração de criptografia (para dados em repouso) e a execução de rotinas de backup.

4.2.2. Integridade: A RTM garante a disponibilidade do bloco lógico. A integridade do sistema de arquivos e dos dados contidos nos volumes é responsabilidade do Contratante.

4.2.3. Desacoplamento: Volumes do RTM Block Storage são independentes das instâncias de computação e persistem mesmo após a exclusão da instância, gerando cobrança até que o volume seja explicitamente excluído pelo Contratante.

4.2.4. Integridade Lógica: A RTM garante a disponibilidade do volume (bloco). A integridade do sistema de arquivos formatado dentro desse volume é responsabilidade do Contratante. Corrupções lógicas causadas por desligamentos abruptos do Sistema Operacional pelo Contratante não são cobertas pelo SLA de infraestrutura.

4.3. RTM Backup

4.3.1. Integridade de Dados: Salvo a contratação explícita do produto RTM Backup, a RTM não realiza cópias de segurança (snapshots) automáticas dos dados do Contratante. É dever exclusivo do Contratante gerenciar seus backups e rotinas de disaster recovery.

4.3.2. Agentes (Agents): Para o correto funcionamento de serviços gerenciados (como RTM Cloud Monitoring ou RTM Backup), o Contratante deve permitir a instalação e comunicação dos agentes necessários no Sistema Operacional e liberar as respectivas portas no Security Group.

4.4. RTM Virtual Networking

4.4.1. Configuração de Segurança: A correta configuração de Grupos de Segurança (Security Groups), listas de controle de acesso (ACLs) e tabelas de rotas é de inteira responsabilidade do Contratante. A RTM isenta-se de qualquer dano ou incidente de segurança causado por configurações permissivas ou incorretas realizadas pelo Contratante.

4.4.2. Proibição de Roteamento (Bypass): É terminantemente proibido configurar as instâncias ou redes virtuais para atuar como pontes de roteamento (routing/bridging) que permitam o tráfego não autorizado entre a Internet Pública e a RTM Rede Financeira. A violação desta regra poderá acarretar a suspensão imediata dos serviços para proteção da rede bancária.

4.2.3. Endereçamento IP: A alocação de IPs Públicos ou Privados é feita sob regime de concessão temporária. A RTM reserva-se o direito de reaver endereços IP não utilizados ou mal utilizados.

4.5. RTM Load Balancer

4.5.1. Balanceadores de Carga: A gestão de certificados digitais (SSL/TLS) no RTM Load Balancer é de responsabilidade exclusiva do Contratante.

4.6. RTM Cloud Monitoring

4.6.1. Coleta e Varreduras O Contratante reconhece que o serviço RTM Cloud Monitoring executa varreduras automatizadas na rede estabelecida para descobrir serviços e coletar métricas. Para monitoramento de sistema operacional (memória, disco), é obrigatória a instalação de agentes nas instâncias.

4.6.2. Templates Customizados O Contratante poderá solicitar a criação de templates de monitoramento personalizados. A RTM reserva-se o direito de avaliar tecnicamente e negar solicitações que sejam incompatíveis com a ferramenta ou que gerem sobrecarga na plataforma de monitoramento.

4.7. RTM Openshift Autopilot

4.7.1. Responsabilidade Compartilhada: A RTM é responsável pelo gerenciamento da camada de orquestração (Master Nodes, ETCD, API Server) e pela integridade do Cluster. O Contratante é responsável pela gestão de seus Namespaces, Pods, imagens de contêineres e código da aplicação.

4.7.2. Persistência de Dados: Os contêineres são, por natureza, efêmeros. O Contratante não deve gravar dados persistentes dentro do container. Dados críticos devem ser armazenados via Persistent Volume Claims (PVC) apontando para o RTM Block Storage ou RTM Shared Filesystems.

5. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

5.1. Compromisso de Disponibilidade: A RTM compromete-se a envidar esforços comercialmente razoáveis para disponibilizar os serviços do RTM Cloud Services com as porcentagens de disponibilidade mensal (Uptime) definidas para cada produto. O não cumprimento dessas metas poderá gerar direito a Créditos de Serviço em favor do Contratante.

5.2. Política Completa e Métricas: As definições técnicas de disponibilidade, as exclusões (janelas de manutenção, falhas de terceiros) e a metodologia para cálculo e solicitação de Créditos de Serviço estão descritas integralmente no documento "Acordo de Nível de Serviço (SLA)".

5.3. Acesso à Documentação: A versão vigente deste documento é parte integrante da prestação de serviço e pode ser consultada a qualquer momento em: <https://rtmcloud.net.br/juridico>.

6. MONITORAMENTO, AUDITORIA TÉCNICA E LICENCIAMENTO

6.1. Auditoria Operacional e Scans: O Contratante reconhece que a natureza compartilhada da nuvem exige monitoramento constante. Portanto, a RTM poderá realizar auditorias técnicas automatizadas (scans) na infraestrutura provisionada, limitadas aos seguintes propósitos:

- a. Auditoria de Segurança: Identificação de portas abertas, serviços vulneráveis ou configurações inseguras que possam colocar em risco a estabilidade da plataforma RCS.
- b. Auditoria de Licenciamento: Contagem e inventário de softwares licenciados através da RTM (ex: Microsoft, Red Hat e IBM) para garantir a conformidade com os reportes mensais exigidos pelos fabricantes.

6.2. Privacidade na Auditoria: As auditorias técnicas descritas acima são realizadas, prioritariamente, através de ferramentas automatizadas de inventário e análise de metadados. A RTM declara que tais procedimentos não incluem a leitura, cópia ou análise do conteúdo dos dados de negócio (bancos de dados, arquivos confidenciais) armazenados pelo Contratante, salvo por ordem judicial ou para isolamento de ameaças críticas.

7. CONDIÇÕES E REGRAS COMERCIAIS

7.1. Metodologia de Faturamento, Custos e Preços

7.1.1. Faturamento por Ativação (Pay-as-you-go): O modelo de cobrança do RTM Cloud Services baseia-se no provisionamento de recursos.

- a) Início da Cobrança: Qualquer recurso é contabilizado financeiramente a partir do momento de sua ativação ou reserva no portal, independentemente de haver tráfego de dados ou login efetivo por parte do Contratante.
- b) Custos de Manutenção e Paralelismo: O Contratante está ciente de que operações de atualização de software que demandem a criação temporária de novos recursos, que gerem paralelismo de recursos durante migrações, gerarão cobrança simultânea de todos os recursos ativos durante o período da operação.

7.1.2. Transparência de Preços: A RTM manterá os valores de referência dos produtos e serviços atualizados e acessíveis através da Página de definições de preços: <https://rtmcloud.net.br/definicao-de-precos/>. É dever do Contratante consultar os valores vigentes antes de realizar novos provisionamentos.

7.2. Política de Reajuste de Preços

7.2.1. Reajuste Anual RTM: A RTM pode atualizar suas condições comerciais e tabela de preços dos serviços do RCS uma vez por ano.

- Período de Reajuste: Preferencialmente entre 1º de dezembro e 30 de março.
- Aviso Prévio: O Contratante será informado com, no mínimo, 30 dias de antecedência sobre os novos preços.

7.2.2. Reajuste por Custos de Terceiros

- Os preços de softwares licenciados (como Microsoft, SQL Server, Red Hat RHEL, IBM MQ, entre outros) são definidos pelos fabricantes e podem variar por motivos cambiais ou políticas globais.
- Quando houver aumento nesses preços, a RTM pode repassar o valor ao Contratante de forma proporcional, independentemente do período de reajuste anual mencionado acima.

Nesses casos, o Contratante poderá escolher entre:

- a. **Aceitar o novo valor e continuar utilizando o serviço; ou**
- b. **Converter as Instâncias Reservadas para o modelo On-Demand** e solicitar a rescisão da reserva no ciclo seguinte sem aplicação de multa, no prazo de até 30 dias após o reajuste.

7.3. Modalidade de Recursos Reservados

7.3.1. Definição e Benefício: A Reserva de recursos garante ao Contratante a estabilidade de preço da computação (vCPU/RAM/Disco) pelo período contratado, protegendo-o contra os reajustes anuais de infraestrutura da RTM (Item 7.2.1) durante a vigência da reserva.

- Exceção: A proteção de preço da reserva não se aplica aos custos de licenciamento de software (Item 7.2.2), que podem sofrer variação a qualquer momento.

7.4. Renovação e Expiração:

7.4.1. Aviso de Vencimento: A RTM notificará o Contratante sobre a proximidade do fim do período de reserva com antecedência de 90 (noventa) dias.

7.4.2. Fim do Termo: Ao término do período de reserva, os preços promocionais expiram automaticamente. O Contratante deverá optar por:

- a. Renovar a Reserva: Contratando novo período com base na tabela de preços vigente na data da renovação; ou
- b. Migrar para On-Demand: Passando a ser tarifado pelos valores de lista (sem desconto) conforme consumo.

7.5. Licenciamento em Reservas:

7.5.1. Para instâncias que utilizam softwares de terceiros:

- a) Intransferibilidade: As licenças contratadas no ambiente RTM Cloud Services são de uso exclusivo na plataforma, sendo vedada sua transferência para outros ambientes.
- b) Regularidade: O Contratante responde financeiramente por qualquer uso irregular de software identificado em suas instâncias e/ou PODs, arcando com os custos de regularização, diferenças retroativas e eventuais multas aplicadas pelos fabricantes.

8. GESTÃO DE MUDANÇAS, RESERVAS E DESPROVISIONAMENTO

8.1. Alterações de Recursos:

8.1.1. Solicitação de Mudanças: Toda solicitação de modificação de recursos que não possa ser executada diretamente pelo Contratante via Portal Self-Service deverá ser formalizada via abertura de chamado (ticket) nos canais oficiais de suporte da RTM.

8.1.2. Atualização Tecnológica: A RTM reserva-se o direito de atualizar a plataforma. Caso uma atualização técnica exija a migração ou adequação dos serviços contratados, o Contratante será notificado e deverá cooperar para a execução da mudança, sob pena de descontinuidade do suporte a legados.

8.2. Regras de Modificações de Recursos Reservados:

8.2.1. Exclusividade de Upgrade: A modificação técnica de uma Reserva Ativa (ex: aumentar vCPU/RAM/Disco ou trocar família da instância) é permitida exclusivamente se o valor final da nova configuração for superior ao valor da reserva original.

8.2.2. Vedação de Downgrade: O sistema não permite a redução de recursos ou valores de recursos enquanto ela estiver sob vigência de uma Reserva.

8.2.3. Repactuação de Prazo e Preço: Ao realizar o upgrade de uma Reserva existente:

- a) Reset de Ciclo: O prazo de vigência da reserva é reiniciado integralmente (ex: inicia-se um novo ciclo de 12 ou 36 meses).
- b) Atualização de Tabela: A nova reserva será calculada com base na Tabela de Preços vigente no momento da modificação conforme página de definições de preços: <https://rtmcloud.net.br/definicao-de-precos/>), não se aplicando a proteção de preço da reserva anterior.

8.3. Regras de Modificações de Recursos Reservados:

8.3.1. Pré-requisito de Encerramento (Conta): O encerramento definitivo da conta (Tenant) no RTM Cloud Services só poderá ser processado tecnicamente se não houverem Recursos Reservados ativos.

- Procedimento: O Contratante deve, primeiramente, aguardar o fim do ciclo das reservas ou solicitar sua conversão/rescisão antecipada (sujeita às multas previstas no Anexo de Contrato/ASP) para que a conta esteja elegível ao fechamento.

8.3.2. Responsabilidade de Exportação: Antes de solicitar o cancelamento de qualquer serviço, é dever exclusivo do Contratante realizar a cópia (backup/export) de todos os dados e conteúdos armazenados.

8.3.3. Exclusão Lógica: Uma vez processado o cancelamento (voluntário ou por rescisão contratual), todos os recursos serão desprovisionados e o conteúdo dos volumes será excluído irreversivelmente após os prazos de retenção estipulados no Anexo de Contrato. A RTM não mantém cópia de dados de contas encerradas.