

Principais Tratamentos de Dados Pessoais Relacionados aos Serviços prestados pela Sonda

Os principais tratamentos de dados pessoais passíveis de serem realizados pela Sonda variam segundo as características e especificidades de cada serviço, conforme listagem abaixo.

Hosting Virtual Compartilhado

O serviço de Hosting Virtual Compartilhado compreende a disponibilização de solução de virtualização e monitoramento de recursos. Os principais tratamentos de dados pessoais efetuados por solicitação do Cliente no contexto deste serviço são, notadamente, o processamento e o armazenamento. No caso de operações de manutenção (programada ou mediante solicitação do cliente), de atendimento a solicitações ou situações excepcionais a pedido do Cliente, pode haver acesso ao banco de dados ou pastas na rede, sempre respeitando a confidencialidade das informações e sem que haja qualquer uso dos dados pessoais por parte da Sonda para finalidades não pactuadas contratualmente.

Para fins de mensuração do SLA/KPI dos serviços ou atendimento a solicitações do Cliente, pode haver a extração de informações analíticas associadas ao uso técnico dos equipamentos, softwares, aplicações e produtos em geral. Estas informações analíticas serão processadas conforme disposto no Contrato ou mediante prévia autorização do Cliente.

Banda Larga

O serviço de Banda Larga Compartilhado compreende a disponibilização de infraestrutura de conectividade para tráfego de dados. O principal tratamento de dados pessoais efetuado por solicitação do Cliente no contexto deste serviço é a transmissão. No caso de operações de manutenção (programada ou por solicitação do cliente), de atendimento a solicitações diversas ou situações excepcionais a pedido do Cliente, pode haver acesso aos dados trafegados, sempre respeitando a confidencialidade das informações e sem que haja qualquer uso dos dados pessoais por parte da Sonda para finalidades não pactuadas contratualmente.

VPN

O serviço de Rede Privada Virtual para estabelecimento de conexão de rede protegida em redes públicas compreende a criação e o gerenciamento de conexão remota privada e criptografada. O principal tratamento de dados pessoais efetuado por solicitação do Cliente no contexto deste serviço é a transmissão. No caso de operações de manutenção, programada ou por solicitação do cliente, de atendimento a solicitações diversas ou situações excepcionais a pedido do Cliente, pode haver acesso ao equipamento VPN, sem acesso aos dados pessoais tratados pelo Cliente.

Para fins de mensuração do SLA/KPI dos serviços ou atendimento a solicitações do Cliente, pode haver a extração de informações analíticas associados ao uso técnico dos equipamentos, softwares, aplicações e produtos em geral. Estas informações analíticas serão processadas tal como disposto no Contrato ou mediante prévia autorização do Cliente.

Hosting Dedicado

O serviço de Hosting Dedicado compreende a disponibilização de servidores dedicados físicos ou virtualizados para hospedagem de aplicações e sistemas, inclusive eventuais dados pessoais.

Os principais tratamentos de dados pessoais efetuado por solicitação do Cliente no contexto deste serviço são o processamento e o armazenamento. No caso de operações de manutenção (programada ou por solicitação do cliente), de atendimento a solicitações diversas ou em situações excepcionais quando a gestão do ambiente estiver sob a responsabilidade da Sonda, pode haver acesso ao banco de dados ou pasta de rede, sempre respeitando a confidencialidade das informações e sem que haja qualquer uso dos dados pessoais por parte da Sonda para finalidades não pactuadas contratualmente.

Para fins de mensuração do SLA/KPI dos serviços ou atendimento a solicitações do Cliente, pode haver a extração de informações analíticas associados ao uso técnico dos equipamentos, softwares, aplicações e produtos em geral. Estas informações analíticas serão processadas conforme disposto no Contrato ou mediante prévia autorização do Cliente.

Monitoramento

O serviço de Monitoramento é o processo automatizado e contínuo de acompanhamento das atividades operadas pela infraestrutura de TI, permitindo a identificação imediata de inatividade inesperada e saturação de recursos definidas no ambiente de computação de TI. Contudo, um monitor de desempenho ativo não examina usuários reais e dados.

Os principais tratamentos de dados pessoais efetuados por solicitação do Cliente no contexto deste serviço são: a coleta, a avaliação da informação, o processamento e a transmissão. No caso de operações de manutenção (programada ou por solicitação do cliente), de atendimento a solicitações diversas ou situações excepcionais a pedido do Cliente, pode haver acesso ao banco de dados, sempre respeitando a confidencialidade das informações e sem que haja qualquer uso dos dados pessoais por parte da Sonda para finalidades não pactuadas contratualmente.

Para fins de mensuração do SLA/KPI dos serviços ou atendimento a solicitações do Cliente, pode haver a extração de informações analíticas associados ao uso técnico dos equipamentos, softwares, aplicações e produtos em geral. Estas informações analíticas serão processadas tal como disposto no Contrato ou mediante prévia autorização do Cliente.

Endpoint Protection

O serviço de Endpoint Protection compreende a disponibilização de uma suíte de proteção para notebooks, desktops e servidores.

Os principais tratamentos de dados pessoais efetuados por solicitação do Cliente no contexto deste serviço são a coleta, o acesso, a avaliação da informação e o processamento. No caso de operações de manutenção (programada ou por solicitação do cliente), de atendimento a solicitações diversas ou situações excepcionais a pedido do Cliente, pode haver acesso aos dados do usuário para abertura de chamado para suporte

ao equipamento e ao banco de dados, sempre respeitando a confidencialidade das informações e sem que haja qualquer uso dos dados pessoais por parte da Sonda para finalidades não pactuadas contratualmente.

Firewall

O serviço de Firewall pode ser físico ou virtual. Os principais tratamentos de dados pessoais efetuados por solicitação do Cliente no contexto deste serviço são: a avaliação da informação e o processamento. No caso de operações de manutenção (programada ou por solicitação do cliente), de atendimento a solicitações diversas ou situações excepcionais a pedido do Cliente, pode haver acesso ao banco de dados de usuários, sempre respeitando a confidencialidade das informações e sem que haja qualquer uso dos dados pessoais por parte da Sonda para finalidades não pactuadas contratualmente.

Para fins de mensuração do SLA/KPI dos serviços ou atendimento a solicitações do Cliente, pode haver a extração de informações analíticas associados ao uso técnico dos equipamentos, softwares, aplicações e produtos em geral. Estas informações analíticas serão processadas tal como disposto no Contrato ou mediante prévia autorização do Cliente.

Storage

O serviço de Storage compreende a disponibilização de plataforma de armazenamento de dados para serviços de T.I. hospedados em Data Center da SONDA.

Os principais tratamentos de dados pessoais efetuados por solicitação do Cliente no contexto deste serviço são: o acesso, o armazenamento e a eliminação. No caso de operações de manutenção (programada ou por solicitação do cliente), de atendimento a solicitações diversas ou situações excepcionais nas ocasiões em que a gestão do storage seja de responsabilidade da Sonda, pode haver acesso ao banco de dados, sempre respeitando a confidencialidade das informações e sem que haja qualquer uso dos dados pessoais por parte da Sonda para finalidades não pactuadas contratualmente.

Professional Service Banco de Dados

O serviço de Professional Service Banco de Dados compreende a disponibilização de serviços de gerenciamento de banco de dados.

Os principais tratamento de dados pessoais efetuados por solicitação do Cliente no contexto deste serviço são: o acesso, o processamento, a classificação, a distribuição, a recepção, a transferência e a transmissão. No caso de operações de manutenção, programada ou por solicitação do cliente, de atendimento a solicitações diversas ou situações excepcionais quando a gestão do banco de dados seja de responsabilidade da Sonda, pode haver acesso ao banco de dados, sempre respeitando a confidencialidade das informações e sem que haja qualquer uso dos dados pessoais por parte da Sonda para finalidades não pactuadas contratualmente.

Para fins de mensuração do SLA/KPI dos serviços ou atendimento a solicitações do Cliente, pode haver a extração de informações analíticas associados ao uso técnico dos equipamentos, softwares, aplicações e produtos em geral. Estas informações analíticas serão processadas tal como disposto no Contrato ou mediante prévia autorização do Cliente.

Backup Hosting e Cloud

O serviço de Backup Hosting e Cloud compreende a disponibilização de serviço de backup e recuperação de dados.

Os principais tratamentos de dados pessoais efetuados por solicitação do Cliente no contexto deste serviço são: o armazenamento e o processamento. No caso de operações de manutenção, programada ou por solicitação do cliente, de atendimento a solicitações diversas ou situações excepcionais, pode haver acesso ao banco de dados, sempre respeitando a confidencialidade das informações e sem que haja qualquer uso dos dados pessoais por parte da Sonda para finalidades não pactuadas contratualmente.

Colocation

O serviço de Colocation compreende a disponibilização de infraestrutura física e lógica no data center.

Os principais tratamento de dados pessoais efetuados por solicitação do Cliente no contexto deste serviço são : o armazenamento e a transmissão. No caso de operações de manutenção, programada ou por solicitação do cliente, de atendimento a solicitações diversas ou situações excepcionais quando a gestão do colocation seja de responsabilidade da Sonda, pode haver acesso ao banco de dados, sempre respeitando a confidencialidade das informações e sem que haja qualquer uso dos dados pessoais por parte da Sonda para finalidades não pactuadas contratualmente.

Para fins de mensuração do SLA/KPI dos serviços ou atendimento a solicitações do Cliente, pode haver a extração de informações analíticas associados ao uso técnico dos equipamentos, softwares, aplicações e produtos em geral. Estas informações analíticas serão processadas tal como disposto no Contrato ou mediante prévia autorização do Cliente.

Professional Service Middleware

O serviço de Professional Service Middleware compreende a implantação, a manutenção e a administração de plataformas de middleware, que fornece serviços para softwares e aplicativos além daqueles disponíveis pelo sistema operacional.

Os principais tratamentos de dados pessoais efetuados por solicitação do Cliente no contexto deste serviço são: a transferência e a transmissão. No caso de operações de manutenção (programada ou por solicitação do cliente), de atendimento a solicitações diversas ou situações excepcionais a pedido do Cliente, pode haver acesso ao banco de dados, sempre respeitando a confidencialidade das informações e sem que haja qualquer uso dos dados pessoais por parte da Sonda para finalidades não pactuadas contratualmente.

Para fins de mensuração do SLA/KPI dos serviços ou atendimento a solicitações do Cliente, pode haver extração de informações analíticas associados ao uso técnico dos equipamentos, softwares, aplicações e produtos em geral. Estas informações analíticas serão processadas tal como disposto no Contrato ou mediante prévia autorização do Cliente.

Professional Service Backup

O serviço de Professional Service Backup compreende a prestação de serviços profissionais de TI relacionados à Backup.

O principal tratamento de dados pessoais efetuado por solicitação do Cliente no contexto deste serviço são: o processamento. No caso de operações de manutenção, programada ou por solicitação do cliente, de atendimento a solicitações diversas ou situações

excepcionais a pedido do Cliente, pode haver acesso ao banco de dados, sempre respeitando a confidencialidade das informações e sem que haja qualquer uso dos dados pessoais por parte da Sonda para finalidades não pactuadas contratualmente.

Professional Service SO Microsoft

O serviço de Professional Service SO Microsoft compreende a disponibilização de solução de gerenciamento proativo, monitoramento, suporte e relatórios dos servidores com o SO Windows.

O principal tratamento de dados pessoais efetuado por solicitação do Cliente no contexto deste serviço é o processamento. No caso de operações de manutenção, programada ou por solicitação do cliente, de atendimento a solicitações diversas ou situações excepcionais caso a gestão do SO seja de responsabilidade da Sonda, pode haver acesso ao banco de dados, sempre respeitando a confidencialidade das informações e sem que haja qualquer uso dos dados pessoais por parte da Sonda para finalidades não pactuadas contratualmente.

Para fins de mensuração do SLA/KPI dos serviços ou atendimento a solicitações do Cliente, pode haver extração de informações analíticas associados ao uso técnico dos equipamentos, softwares, aplicações e produtos em geral. Estas informações analíticas serão processadas tal como disposto no Contrato ou mediante prévia autorização do Cliente.

Professional Service SO Linux

O serviço de Professional Service SO Linux compreende a disponibilização de solução de gerenciamento proativo, monitoramento, suporte dos servidores com o SO Linux.

O principal tratamento de dados pessoais efetuados por solicitação do Cliente no contexto deste serviço é o processamento. No caso de operações de manutenção, programada ou por solicitação do cliente, de atendimento a solicitações diversas ou situações excepcionais caso a gestão do SO seja de responsabilidade da Sonda, pode haver acesso ao banco de dados, sempre respeitando a confidencialidade das informações e sem que haja qualquer uso dos dados pessoais por parte da Sonda para finalidades não pactuadas contratualmente.

Para fins de mensuração do SLA/KPI dos serviços ou atendimento a solicitações do Cliente, pode haver extração de informações analíticas associados ao uso técnico dos equipamentos, softwares, aplicações e produtos em geral. Estas informações analíticas serão processadas tal como disposto no Contrato ou mediante prévia autorização do Cliente.

Professional Service Firewall

O serviço de Professional Service Firewall compreende a disponibilização de serviço de atualização constante dos componentes de Firewall e a execução de backups periódicos da configuração antes e após a mudança de configuração do ambiente.

Os principais tratamentos de dados pessoais efetuados por solicitação do Cliente no contexto deste serviço são: a avaliação da informação, o processamento e o armazenamento. No caso de operações de manutenção (programada ou por solicitação do cliente), de atendimento a solicitações diversas ou situações excepcionais caso a gestão do Firewall seja de responsabilidade da Sonda, pode haver acesso ao banco de dados, sempre respeitando a confidencialidade das informações e sem

que haja qualquer uso dos dados pessoais por parte da Sonda para finalidades não pactuadas contratualmente.

Para fins de mensuração do SLA/KPI dos serviços ou atendimento a solicitações do Cliente, pode haver extração de informações analíticas associados ao uso técnico dos equipamentos, softwares, aplicações e produtos em geral. Estas informações analíticas serão processadas tal como disposto no Contrato ou mediante prévia autorização do Cliente.

Professional Service Storage

O serviço de Professional Service Storage compreende a disponibilização de serviço de operação, monitoramento e gerenciamento do armazenamento para atender aos requisitos de disponibilidade e desempenho dos aplicativos comerciais nas organizações ambiente.

Os principais tratamentos de dados pessoais efetuados por solicitação do Cliente no contexto deste serviço são: o acesso, o processamento e o armazenamento. No caso de operações de manutenção (programada ou por solicitação do cliente), de atendimento a solicitações diversas ou situações excepcionais caso a gestão do Storage seja de responsabilidade da Sonda, pode haver acesso ao banco de dados, sempre respeitando a confidencialidade das informações e sem que haja qualquer uso dos dados pessoais por parte da Sonda para finalidades não pactuadas contratualmente.

Professional Service Segurança da Informação

O serviço de Professional Service Segurança da Informação compreende a disponibilização de serviço de gerenciamento de segurança de TI.

Os principais tratamentos de dados pessoais efetuados por solicitação do Cliente no contexto deste serviço são: a avaliação, a classificação e o processamento. No caso de operações de manutenção, programada ou por solicitação do cliente, de atendimento a solicitações diversas ou situações excepcionais a pedido do Cliente, pode haver acesso ao banco de dados, sempre respeitando a confidencialidade das informações e sem que haja qualquer uso dos dados pessoais por parte da Sonda para finalidades não pactuadas contratualmente.

Para fins de mensuração do SLA/KPI dos serviços ou atendimento a solicitações do Cliente, pode haver extração de informações analíticas associados ao uso técnico dos equipamentos, softwares, aplicações e produtos em geral. Estas informações analíticas serão processadas tal como disposto no Contrato ou mediante prévia autorização do Cliente.

Professional Service AMS - Desenvolvimento e Sustentação

O AMS (Application Management Services) da SONDA tem como objetivo prover a disponibilidade e estabilidade necessárias para atender o seu negócio com a eficiência desejada, além de monitorar, suportar e reestabelecer o mais rápido possível, serviços de aplicações (SAP, JAVA, .NET, MAINFRAME, BI e entre outros) que estejam indisponíveis aos usuários.

Work Place Support – End User

O Service Desk da SONDA opera como ponto único de contato (ao que se pode acessar por diferentes canais: telefone, e-mail, chat e acesso Web) que transforma, de forma

oportuna, os requerimentos que possam ter os diferentes tipos de usuários da empresa perante incidentes, consultas e petições de serviços de TI. Isto permite melhorar continuidade operacional e ter uma maior visibilidade da TI da empresa

Operação de Central de Atendimento do cliente, um espaço onde são centralizadas as demandas dos clientes, ou seja, toda interação direta – relacionada a um serviço ou produto -, feita entre cliente e empresa

O Field Services da SONDA entrega assistência técnica especializada para a atenção e solução em campo de incidentes que afetam a infraestrutura tecnológica posta à disposição dos usuários (PC, notebook, impressora, SW de produtividade, sistema operacional, entre outros), entregando manutenção preventiva e reparação de dispositivos centrais que premeditam problemas com o objetivo de assegurar, apoiado em indicadores estabelecidos, a continuidade operacional de usuários e plataformas centrais.

O Asset Management provê uma ampla administração do ciclo de vida e da manutenção para todos os tipos de ativos em uma única plataforma.

Printer Managed Device Services consiste em um outsourcing integral de impressão, que mediante um conjunto de serviços procura tomar-se conta da geração de documentos impressos das empresas. Com esse serviço, os clientes conseguem agilizar processos e economizar em termos de impressão, com o qual se liberam recursos que pode utilizar-se em atividades próprias do negócio.

Assistente Virtual da SONDA é um Colaborador Digital implementado com tecnologia avançada de Inteligência Artificial (IA) que ajuda a orquestrar os processos e fluxos de negócios para os quais foi treinado. Isto é feito através de uma linguagem natural que interage em diferentes canais de comunicação (WhatsApp, Messenger, Microsoft Team, Skype for Business, entre outros).

Plataformas

Aplicações por setor com um amplo portfólio de ferramentas digitais projetadas especialmente para diferentes setores como transporte, governo, saúde, finanças, utilities, Cross Market, serviços para aplicações, soluções fiscais e comércio exterior