

# SaaS — Software como Serviço e Contratos de Nuvem

*Disponibilidade, perda de dados, lock-in, portabilidade, LGPD*

## Enquadramento

No SaaS o contratante não tem acesso ao servidor: quase toda a evidência está com o provedor. A preservação precisa ser imediata — e, com frequência, judicial.

## Tipologia

- LS-05.1** — Indisponibilidade e perda de dados — além do SLA, sem backup acessível
- LS-05.2** — Lock-in e portabilidade — exportação inexistente, incompleta ou proprietária
- LS-05.3** — Alteração unilateral do serviço — funcionalidade removida sem aviso pactuado
- LS-05.4** — LGPD no SaaS — segurança, notificação de incidente, eliminação ao término

## Protocolo executável

- 1. Preservação do lado cliente.** Gravação de sessão (ata notarial se justificar), exportações, e-mails de incidente, página de status + Wayback.
- 2. Requisição formal/judicial do lado provedor.** Rol específico: logs de disponibilidade e acesso, backups, trilha de auditoria, DPA, registros do art. 37 LGPD. Urgência fundamentada em retenção.
- 3. Medição contra o SLA.** Monitoramento independente do cliente × logs do provedor × definição contratual; inventário do dado perdido.
- 4. Teste de portabilidade.** Executar a exportação e auditar formato, completude, integridade, prazo e custo — documentando lacunas.
- 5. Conformidade LGPD e laudo.** DPA, medidas declaradas × praticadas, art. 48 (incidente), art. 16 (eliminação); linha do tempo consolidada.

## Checklist do advogado (preservar desde o primeiro dia)

- Preservar HOJE: sessão gravada, exportações, e-mails, status page
- Exibição dos logs do provedor com urgência
- Reler: definição de indisponibilidade, limitação de responsabilidade, prazo de devolução de dados

## Erros comuns que destroem o caso

- Esperar meses (logs expiram, status page muda)
- Rol de exibição genérico — especificar sistema, período e tipo
- Desprezar o monitoramento próprio como fonte independente

## Base legal

CDC (B2C), CC (B2B). LGPD arts. 16, 37, 46, 48. Marco Civil. Contrato + SLA + DPA.

CLS — Classification of Software Litigation by Cepheus  
Cepheus Consultoria Ltda · CNPJ 07.037.589/0001-41 · [cepheus.com.br/metodologia](http://cepheus.com.br/metodologia)  
[contato@cepheus.com.br](mailto:contato@cepheus.com.br) · (11) 99383-0797