

ANEXO IX – DATABASE AS A SERVICE (“DBaaS”)

As condições previstas neste anexo, quando contratado pela CONTRATANTE, constituirá parte integrante e indissociável das Condições Gerais de Prestação de Serviços (“Contrato”). Todos os termos definidos no Contrato e suas cláusulas e condições deverão ser atribuídos e aplicados ao entendimento e interpretação deste Anexo.

Objeto

Prestação de Serviços de Banco de Dados como Serviço ou Database as a Service (“DBaaS”).

Condições

O DBaaS consiste na disponibilização, em ambiente compartilhado e seguro, de instâncias do banco de dados Microsoft SQL Server, com o objetivo de fornecer à CONTRATANTE um serviço gerenciado de banco de dados, sem a necessidade de instalação, manutenção ou administração da infraestrutura subjacente.

Entre as principais características do serviço estão:

- i. Banco de dados Microsoft SQL Server, em ambiente compartilhado (multi-tenant);
- ii. Fornecimento de string de conexão exclusiva para acesso ao banco de dados da CONTRATANTE;
- iii. Recursos contratados previamente pela CONTRATANTE (vCPU, memória e armazenamento);
- iv. Backup diário com retenção configurável pelo cliente, respeitando o limite de armazenamento contratado;
- v. Possibilidade de execução de múltiplos backups manuais pela CONTRATANTE, desde que respeitados os limites de espaço disponível;
- vi. Atualizações e manutenção da infraestrutura realizadas exclusivamente pela EVEO;
- vii. Acesso administrativo restrito, sem permissão de uso de usuários com perfil `sa` (System Administrator).

A EVEO será responsável por:

- i. Garantir a operação e disponibilidade da plataforma;
- ii. Executar manutenções preventivas e corretivas;
- iii. Realizar o backup diário do banco de dados;
- iv. Monitorar os recursos contratados para garantir o atendimento aos limites acordados;
- v. Aplicar atualizações de segurança e patches no ambiente.

A CONTRATANTE será responsável por:

- i. Manter o uso do banco de dados dentro dos limites contratados;
- ii. Solicitar restaurações de backup quando necessário;
- iii. Configurar e utilizar a string de conexão fornecida;
- iv. Validar periodicamente os dados e a integridade da aplicação integrada ao banco.

Acesso à Instância de Banco de Dados

Por padrão, o serviço de DBaaS opera em rede privada, utilizando endereços IP não roteáveis (RFC 1918), garantindo maior segurança e controle do ambiente. A instância de banco de dados não aceita conexões oriundas de redes externas à infraestrutura da EVEO.

Caso a CONTRATANTE deseje permitir o acesso remoto ao banco de dados a partir de redes externas, será necessária a contratação adicional de solução de segurança de perímetro (como firewall gerenciado), a ser avaliada tecnicamente pela EVEO.

Solicitação de Recursos Adicionais

A EVEO poderá, mediante solicitação formal da CONTRATANTE, realizar análise de viabilidade técnica para a implementação de recursos não previstos no escopo padrão do serviço, tais como Linked Servers, configurações específicas de replicação, jobs agendados ou quaisquer outras funcionalidades avançadas da plataforma de banco de dados.

A eventual disponibilização desses recursos estará sujeita à aprovação técnica e operacional da EVEO, podendo ou não ser implementada, a exclusivo critério da CONTRATADA. A prestação de tais serviços, quando possível, poderá implicar em custos adicionais e será realizada mediante abertura de chamado e aceite da CONTRATANTE.

Em que pese os diversos investimentos para evitar falhas nos serviços oferecidos, por se tratar de ambiente tecnológico, recomendamos fortemente que a CONTRATANTE mantenha uma ou mais cópias, como backup, de todos os arquivos e informações que disponibilizar através dos serviços e/ou produtos contratados da EVEO, conforme melhores práticas de mercado as quais sempre recomendam ter três cópias, sendo duas em mídias diferentes e uma em local ou região geograficamente distinta.

A CONTRATANTE declara estar ciente que após o cancelamento dos serviços a CONTRATADA não é mais responsável por nenhum arquivo ou backup que continha dentro dos servidores, não podendo ser responsabilizada em caso de esquecimento do *download* de algum determinado arquivo por parte da CONTRATANTE.

Todas as disposições sobre o tratamento de dados no contexto da prestação deste serviço, será regido pelo documento específico denominado *Acordo para Tratamento de Dados Pessoais - Data Processing Agreement (DPA)*, que integra o contrato de prestação de serviços como ANEXO I. Para ter acesso ao documento acesse o link: <https://www.eveo.com.br/wp-content/uploads/2024/03/EVEO-LGPD-DPA-Acordo-para-tratamento-de-dados-pessoais-operadora-2023.07.3108.03.pdf>

NÍVEL DE DISPONIBILIDADE - SLA

A EVEO garante que o serviço de rede e energia elétrica permanecerão ativos por 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) do período mensal contratado. Caso ocorram imprevistos, como indisponibilidades da rede, manutenções emergenciais não programadas ou interrupções no fornecimento de energia elétrica, que no total ultrapasse o período de *uptime* garantido acima, a EVEO fornecerá um desconto na fatura do mês seguinte, mediante a solicitação da CONTRATANTE, conforme a tabela abaixo:

Tempo Disponível	Desconto
99,0% até 99,4%	5%
95,0% até 98.9%	10%
94,9% ou menos	20%

Indisponibilidades ocorridas por problemas/falhas que envolvam softwares ou sistema operacional, instalados dentro do servidor da CONTRATANTE, mesmo que pela EVEO em servidores gerenciados, não entram no cálculo de garantia acima e não são passíveis de solicitação de desconto, ficando essa cláusula restrita a problemas técnicos generalizados na rede e/ou energia elétrica fornecida pela EVEO.

Manutenções programadas feitas pela EVEO não são consideradas indisponibilidades para cálculo de garantia de SLA, desde que comunicadas com pelo menos 48h de antecedência.

A CONTRATANTE concorda que em caso de indisponibilidades ou ainda quebra da garantia do SLA, será compensada pela EVEO única e exclusivamente através da forma de desconto na fatura seguinte, conforme tabela acima, e mediante solicitação. Em nenhuma hipótese a CONTRATANTE poderá solicitar perdas por danos materiais ou lucros cessantes, ainda que em caso de rescisão contratual por quebra do SLA. As partes acordam que o valor do desconto terá como teto o valor de uma mensalidade.

Este Anexo é válido e aplicável para todos os serviços em vigência e os contratados a partir de 30 de julho de 2024.

(Página final do Anexo IX – DATABASE AS A SERVICE (“DBaaS”))

Anexo IX – DATABASE AS A SERVICE (“DBaaS”) -.pdf

Documento número #93f43327-cc67-4cc0-bbeb-c7240f8b469f

Hash do documento original (SHA256): 5e224df2b256c434524d47e042640270cf2e40087d4626833add2926eaa18275

Assinaturas



Sergio Ricardo Alarcon

CPF: 057.107.557-61

Assinou como parte em 07 jul 2025 às 17:52:07



Vicente de Moura Neto

CPF: 796.831.692-87

Assinou como parte em 07 jul 2025 às 19:15:12

Log

07 jul 2025, 15:59:28	Operador com email dafyne.sasso@eveo.com.br na Conta 37de6dc6-1ece-42eb-923b-a99e1ccf3cc3 criou este documento número 93f43327-cc67-4cc0-bbeb-c7240f8b469f. Data limite para assinatura do documento: 06 de agosto de 2025 (15:59). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
07 jul 2025, 15:59:55	Operador com email dafyne.sasso@eveo.com.br na Conta 37de6dc6-1ece-42eb-923b-a99e1ccf3cc3 adicionou à Lista de Assinatura: sergio.alarcon@eveo.com.br para assinar como parte, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Sergio Ricardo Alarcon e CPF 057.107.557-61.
07 jul 2025, 15:59:56	Operador com email dafyne.sasso@eveo.com.br na Conta 37de6dc6-1ece-42eb-923b-a99e1ccf3cc3 adicionou à Lista de Assinatura: vicente.neto@eveo.com.br para assinar como parte, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Vicente de Moura Neto e CPF 796.831.692-87.
07 jul 2025, 17:52:07	Sergio Ricardo Alarcon assinou como parte. Pontos de autenticação: Token via E-mail sergio.alarcon@eveo.com.br. CPF informado: 057.107.557-61. IP: 187.102.128.190. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.6233652 e longitude -46.6955202. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location . Componente de assinatura versão 1.1259.3 disponibilizado em https://app.clicksign.com .

07 jul 2025, 19:15:12 Vicente de Moura Neto assinou como parte. Pontos de autenticação: Token via E-mail vicente.neto@eveo.com.br. CPF informado: 796.831.692-87. IP: 187.102.128.190. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.62334321796022 e longitude -46.6961923743763. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1259.4 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

07 jul 2025, 19:15:13 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 93f43327-cc67-4cc0-bbeb-c7240f8b469f.



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 93f43327-cc67-4cc0-bbeb-c7240f8b469f, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.