

ANEXO V - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO

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 Gerenciamento.

Condições

Os serviços de Gerenciamento poderão ser aplicados aos seguintes produtos comercializados pela EVEO:

- a. Servidores Dedicados;
- b. Data Center Virtual;
- c. Servidor Virtual;
- d. Firewall; e
- e. Nuvem Privada.

Os serviços de Gerenciamento podem ser divididos em três classes:

- a) Gerenciamento de Infraestrutura;
- b) Gerenciamento em Nível de Sistema Operacional; e
- c) Gerenciamento Compartilhado;

Ressalta-se que na contratação dos serviços de “Gerenciamento de Infraestrutura” ou “Gerenciamento em Nível de Sistema Operacional”, o CONTRATANTE não possuirá qualquer acesso com a classe “Administrator”, sendo a EVEO a única responsável por acessar com acesso administrativo as respectivas máquinas e/ou serviços contratados.

No caso da contratação do serviço de Servidor Dedicado ou Cloud Server com a plataforma Microsoft Windows, sem o gerenciamento da EVEO, o acesso com a classe “Administrator” deve ser liberado para no máximo 5 (cinco) usuários, de forma que a criação de usuários além do permitido resultará em violação da Política de Uso dos Serviços da EVEO.

Dos Gerenciamentos

➤ Do Gerenciamento de Infraestrutura

O Gerenciamento de Infraestrutura contempla todo o suporte e manutenção do *hypervisor*, chegando até a camada virtualizadora do ambiente, o qual inclui a gestão de plataformas como *Proxmox*, *OpenStack*, *VMware* e *KVM*, bem como:

- suporte técnico e manutenção aos servidores;
- configuração e monitoramento – preventiva ou corretivamente – dos servidores; e
- correta instalação, atualização e reparação dos servidores;

➤ Do Gerenciamento em Nível de Sistema Operacional



O *Gerenciamento em Nível de Sistema Operacional* consiste em um suporte técnico até o sistema operacional do servidor (seja ele, *Windows* ou *Linux*). No entanto, este tipo de gerenciamento não engloba necessidades adicionais da CONTRATANTE, caso essas ultrapassem a capacidade do sistema operacional, tais como, mas não se limitando, a aplicações específicas do cliente ou bancos de dados.

➤ Do Gerenciamento Compartilhado

A EVEO também oferece o serviço de *Gerenciamento Compartilhado*, o qual consiste em dois acessos com a classe “*Administrator*”, sendo um para a CONTRATANTE e outro para a EVEO.

Entretanto, para a concessão desse serviço, a CONTRATANTE deverá assinar previamente uma Carta de Risco (solicitada via abertura de chamado ao nosso time de Suporte), declarando sua ciência e assumindo sua integral responsabilidade por qualquer impacto em sua operação, resultante de tal modalidade de Gerenciamento.

O risco consiste, resumidamente, na não comunicação entre ambos os acessos “*Administrator*” concedidos (EVEO e CONTRATANTE), dado que a CONTRATANTE pode realizar determinada ação em seu sistema e não necessariamente informar à EVEO e vice-versa, ocasionando em sensíveis impactos em sua operação.

Por fim, a CONTRATANTE declara estar ciente e concorda que, em caso de servidores gerenciados pela EVEO, a mesma pode realizar atualizações emergenciais em softwares e sistema operacional dos servidores para correções de falhas críticas que podem comprometer a segurança dos mesmos, podendo ocorrer indisponibilidade durante ou depois desse processo, indisponibilidade essa que não poderá ser considerada para o cálculo do SLA.

No serviço de Gerenciamento, a EVEO será responsável por:

- i. Instalação e configuração do ambiente;
- ii. Ajustes nos arquivos de configuração dos serviços previstos no escopo;
- iii. Monitoração de serviços e ações corretivas;
- iv. Aplicação de regras de firewall/segurança;
- v. Orientação sobre resolução de problemas que estejam fora do escopo;
- vi. Atualizações do sistema operacional e serviços descritos no escopo;
- vii. Adequação de recursos previamente alocados e configurações conforme utilização; e
- viii. Recomendação de upgrade de recursos conforme necessidade.

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 V – *Serviços de Gerenciamento*)

EVEO - Anexo V - Serviços de Gerenciamento.docx

Documento número #e5e6153f-e4a2-427d-ba63-b1d871c653ca

Hash do documento original (SHA256): 4d10233f67b734bc33d0a55a8949d04ad558106669bdae0cd3de02c6493227f7

Hash do PADES (SHA256): eba709016696367cd30ee1b840b2f11475f68731f633849baaf2e6dec315b8b3

Assinaturas

 **SERGIO RICARDO ALARCON**

CPF: 057.107.557-61

Assinou como parte em 30 jul 2024 às 19:49:53

Emitido por AC Certisign RFB G5- com Certificado Digital ICP-Brasil válido até 16 jul 2025

 **VICENTE DE MOURA NETO**

CPF: 796.831.692-87

Assinou como parte em 30 jul 2024 às 16:56:00

Emitido por AC Certisign RFB G5- com Certificado Digital ICP-Brasil válido até 02 out 2024

Log

30 jul 2024, 11:09:59	Operador com email bianca.andreasi@eveo.com.br na Conta 37de6dc6-1ece-42eb-923b-a99e1ccf3cc3 criou este documento número e5e6153f-e4a2-427d-ba63-b1d871c653ca. Data limite para assinatura do documento: 29 de agosto de 2024 (10:57). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
30 jul 2024, 11:10:00	Operador com email bianca.andreasi@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, com os pontos de autenticação: Certificado Digital; 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.
30 jul 2024, 11:10:00	Operador com email bianca.andreasi@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, com os pontos de autenticação: Certificado Digital; 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.
30 jul 2024, 16:56:00	VICENTE DE MOURA NETO assinou como parte. Pontos de autenticação: certificado digital, tipo A1 e-cpf. CPF informado: 796.831.692-87. IP: 187.102.128.190. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.6233893 e longitude -46.6954827. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location . Componente de assinatura versão 1.934.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .

30 jul 2024, 19:49:53 SERGIO RICARDO ALARCON assinou como parte. Pontos de autenticação: certificado digital, tipo A1 e-cpf. CPF informado: 057.107.557-61. IP: 187.102.128.190. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.6234209 e longitude -46.6955208. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.934.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

30 jul 2024, 19:49:54 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número e5e6153f-e4a2-427d-ba63-b1d871c653ca.



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 e5e6153f-e4a2-427d-ba63-b1d871c653ca, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.