



ANEXO I – SERVIDOR DEDICADO

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

Contratação de Servidor Dedicado

Condições

O serviço “Servidor Dedicado” consiste em uma modalidade de hospedagem em que a EVEO disponibiliza um servidor exclusivo para a CONTRATANTE em um de seus Data Centers, localizados em diversos estados do Brasil.

O Servidor Dedicado proporciona à CONTRATANTE uma alta densidade de recursos, garantindo um melhor desempenho e estabilidade para suas aplicações e serviços *online*.

A solução de Servidor Dedicado poderá ser totalmente customizada pela CONTRATANTE, permitindo que o servidor se adapte conforme suas necessidades específicas de hardware, software e segurança.

A CONTRATANTE, na ausência de contratação dos serviços de Gerenciamento ofertados pela EVEO, terá pleno e total controle de seu servidor através do Console Bare Metal, um painel desenvolvido pela EVEO, que permite o gerenciamento completo do respectivo servidor.

Adicionalmente, destaca-se que, sem a contratação de qualquer Gerenciamento, os servidores não terão qualquer tipo de suporte técnico a softwares, sistema operacional e monitoramento por parte da EVEO, que fica responsável exclusivamente pelo fornecimento da infraestrutura, englobando o servidor, links de internet e fornecimento de energia elétrica.

Assim, cabe à CONTRATANTE a integral responsabilidade pela configuração, monitoramento e manutenção – seja preventiva ou corretivamente – de seus servidores, bem como o zelo pela sua correta instalação, atualização, reparação, compatibilidade e pelo bom funcionamento dos servidores durante a vigência contratual.

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.

Substituição de peças hot-swap - Ambiente indisponível

Para componentes críticos (drives, fontes e outros itens hot-swap), o SLA de substituição é de até 4 horas após a confirmação técnica da equipe de suporte, aplicável apenas a ambientes com contingência. Para ambientes sem (ex.: sem RAID ou RAID 0), aplica-se o prazo de "ambiente produtivo" e disponibilidade do estoque considerada.

Substituição de peças hot-swap - Ambiente produtivo

Para falhas sem indisponibilidade total, o SLA de substituição é de até 24 horas, após confirmação técnica e disponibilidade em estoque.

Substituição completa do equipamento

Caso seja necessária a troca do servidor inteiro, o SLA é NBD (next business day), com substituição no próximo dia útil após confirmação da equipe de suporte.

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 01 de janeiro de 2025

(Página final do Anexo I – Servidor Dedicado)

Servidor_Dedicado_V2 01.01.2025.pdf

Documento número #1c56477b-0231-4fad-b211-7254487b4fa4

Hash do documento original (SHA256): 5ba20838ad04cb84e31240fedb0d78e494d5552e0eaa1815ec421efb388e704a

Hash do PAdES (SHA256): 74e45004c22c80e1b0165f08cf8674223e9d088d87538b359070a90d87cd1e48

Assinaturas



VICENTE DE MOURA NETO

CPF: 796.831.692-87

Assinou como parte em 07 jan 2025 às 16:10:50

Emitido por AC Certisign RFB G5- com Certificado Digital ICP-Brasil válido até 02 out 2025



SERGIO RICARDO ALARCON

CPF: 057.107.557-61

Assinou como parte em 07 jan 2025 às 10:49:18

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

Log

07 jan 2025, 10:38:12	Operador com email dafyne.sasso@eveo.com.br na Conta 37de6dc6-1ece-42eb-923b-a99e1ccf3cc3 criou este documento número 1c56477b-0231-4fad-b211-7254487b4fa4. Data limite para assinatura do documento: 06 de fevereiro de 2025 (10:38). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
07 jan 2025, 10:38:37	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: 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.
07 jan 2025, 10:38:37	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: 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.

07 jan 2025, 10:49:18 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 -23.6075847 e longitude -46.6596806. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1088.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

07 jan 2025, 16:10:50 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 -23.6233736 e longitude -46.6955334. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1089.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

07 jan 2025, 16:10:51 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 1c56477b-0231-4fad-b211-7254487b4fa4.



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 1c56477b-0231-4fad-b211-7254487b4fa4, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.