

## 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 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*)

## ANEXO I – SERVIDOR DEDICADO - jan. 2025.pdf

Documento número #ff9ef7e5-2090-47b8-92a8-0577057b11b1

Hash do documento original (SHA256): b2a51a8b2a835584ff5f35199370e9b324ea3934273d59200bbdeeebb6480ac1

## Assinaturas

✓ **Vicente de Moura Neto**

CPF: 796.831.692-87

Assinou como parte em 20 mai 2025 às 18:35:58

✓ **Sergio Ricardo Alarcon**

CPF: 057.107.557-61

Assinou como parte em 21 mai 2025 às 14:14:10

## Log

- 20 mai 2025, 17:41:42 Operador com email dafyne.sasso@eveo.com.br na Conta 37de6dc6-1ece-42eb-923b-a99e1ccf3cc3 criou este documento número ff9ef7e5-2090-47b8-92a8-0577057b11b1. Data limite para assinatura do documento: 19 de junho de 2025 (17:41). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 20 mai 2025, 17:42:07 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.
- 20 mai 2025, 17:42:07 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.
- 20 mai 2025, 18:35:58 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 -23.62334230089077 e longitude -46.69614084096445. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1212.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

- 
- 21 mai 2025, 14:14:10 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 -23.636545 e longitude -46.697711. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1213.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 21 mai 2025, 14:14:14 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número ff9ef7e5-2090-47b8-92a8-0577057b11b1.



**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 ff9ef7e5-2090-47b8-92a8-0577057b11b1, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).