

ANEXO X – FIREWALL COMO SERVIÇO COM APPLIANCE FÍSICO (FWaaS FÍSICO)

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

Fornecimento, implantação e gestão de firewall físico dedicado, com base em tecnologia Fortinet®, conforme especificações definidas no projeto contratado.

Condições

O serviço de Firewall as a Service (FWaaS) consiste na entrega de appliance físico dedicado, instalado em datacenter privado, com o objetivo de fornecer à CONTRATANTE um serviço de firewall dedicado gerenciado, sem a necessidade de administração da infraestrutura dedicada e seus periféricos.

O serviço inclui:

- i. Entrega e instalação de appliance físico dedicado (modelo a ser definido conforme necessidade do projeto);
- ii. Configuração e gerenciamento de regras de segurança de rede;
- iii. Estabelecimento e manutenção de túneis VPN (site-to-site e client-to-site);
- iv. Monitoramento contínuo do funcionamento do equipamento;
- v. Gestão de atualizações e suporte ao equipamento.

A EVEO será responsável por:

- i. Fornecer o equipamento conforme escopo;
- ii. Realizar a configuração inicial e manutenções periódicas;
- iii. Gerenciar as regras e funcionalidades do firewall em conjunto com o cliente;
- iv. Garantir a operação e disponibilidade da plataforma;
- v. Substituir o equipamento em caso de falha de hardware, dentro das condições contratadas.

A CONTRATANTE será responsável por:

- i. Reportar falhas ou comportamentos inesperados ao time da EVEO;
- ii. Validar as regras e acessos definidos.

Observações

- i. O modelo do equipamento, *throughput*, redundância de fonte e recursos adicionais são definidos de acordo com o projeto;
- ii. A administração do firewall permanece sob responsabilidade da EVEO;
- iii. Acesso à interface de gerenciamento não é concedido ao cliente.

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.

Adicionalmente, para os serviços que envolvem fornecimento de appliance físico dedicado, a EVEO utiliza cobertura FortiCare Essentials, com política de substituição do tipo Next Business Day (NBD). Dessa forma, em caso de falha de hardware, o equipamento será substituído no próximo dia útil após a abertura e validação do chamado junto ao fabricante, salvo disponibilidade de unidade de reserva (spare) previamente contratada. A EVEO ressalta que a substituição pode estar sujeita a prazos adicionais, especialmente em situações de falha ocorrida fora do horário comercial ou em feriados prolongados, devido à necessidade de reativação de licenças junto ao fabricante. Tais situações, quando decorrentes da política de suporte do fabricante ou da ausência de caixa reserva, não serão consideradas para fins de cálculo da garantia de SLA estabelecida nesta cláusula.

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 07 de julho de 2025.

(Página final do ANEXO X – FIREWALL COMO SERVIÇO COM APPLIANCE FÍSICO (FWaaS FÍSICO))

ANEXO X – FIREWALL COMO SERVIÇO COM APPLIANCE FÍSICO (FWaaS).pdf

Documento número #b0576ac8-3849-491a-932c-49b87e0e62ab

Hash do documento original (SHA256): 70d1a3e9612b82b79fb116d8984f9ff6aa78bece14b01fe5758dd79ea2bcc2ba

Assinaturas

✓ **Sergio Ricardo Alarcon**

CPF: 057.107.557-61

Assinou como parte em 08 jul 2025 às 14:58:12

✓ **Vicente de Moura Neto**

CPF: 796.831.692-87

Assinou como parte em 08 jul 2025 às 11:52:58

Log

- 08 jul 2025, 11:50:43 Operador com email dafyne.sasso@eveo.com.br na Conta 37de6dc6-1ece-42eb-923b-a99e1ccf3cc3 criou este documento número b0576ac8-3849-491a-932c-49b87e0e62ab. Data limite para assinatura do documento: 07 de agosto de 2025 (11:50). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 08 jul 2025, 11:51:26 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.
- 08 jul 2025, 11:51:26 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.
- 08 jul 2025, 11:52:58 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: 187.90.203.233. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.62340454048827 e longitude -46.69625220477084. 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>.

-
- 08 jul 2025, 14:58:12 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 -23.6482376 e longitude -46.6995227. 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>.
- 08 jul 2025, 14:58:15 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número b0576ac8-3849-491a-932c-49b87e0e62ab.



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 b0576ac8-3849-491a-932c-49b87e0e62ab, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.