

ANEXO XII – VIRTUALIZATION

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 Virtualização, exclusivamente em servidor dedicado contratado junto a EVEO.

Condições

A EVEO assegura a instalação e a correta operação da camada de virtualização no servidor dedicado da CONTRATANTE, limitando sua responsabilidade à gestão da camada de virtualização.

A EVEO não é responsável por perdas de dados ocasionadas por falhas nos sistemas operacionais, aplicações ou configurações realizadas dentro das máquinas virtuais da CONTRATANTE, bem como por falhas de conectividade externas à sua infraestrutura.

As configurações de capacidade de processamento, armazenamento e demais características do ambiente de virtualização estão atreladas ao servidor dedicado contratado pela CONTRATANTE.

Devido ao grande fluxo de informações que são hospedadas e trafegam na rede da CONTRATADA, a EVEO não se responsabiliza pelo conteúdo e arquivos armazenados e distribuídos pela CONTRATANTE em suas máquinas virtuais. Porém, havendo suspeitas e/ou denúncias de conteúdos e arquivos que não estejam de acordo com a Política de Uso dos Serviços EVEO (“Política”) vigente, a EVEO poderá suspender temporariamente ou definitivamente o serviço.

Ainda, a EVEO será responsável por toda a infraestrutura (monitoramento e suporte) limitada à camada de virtualização Proxmox VE.

A EVEO disponibilizará à CONTRATANTE acesso a repositório privado de atualizações da Virtualização, contendo pacotes previamente homologados, visando atualizações seguras e previsíveis.

As atualizações de versão e segurança da Virtualização serão realizadas sob demanda, mediante solicitação da CONTRATANTE.

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 01 de fevereiro de 2026.

(Página final do Anexo XII – Virtualization)

ANEXO XII - Virtualization.pdf

Documento número #b3b3f790-69fc-4397-a597-e52a0ae67ac6

Hash do documento original (SHA256): 4f04023600a9e43de918ab700a85e3dee335ad830792b09ccc9afeb21db35f35

Assinaturas



Sergio Ricardo Alarcon

CPF: 057.107.557-61

Assinou como parte em 12 fev 2026 às 14:50:02



Vicente de Moura Neto

CPF: 796.831.692-87

Assinou como parte em 12 fev 2026 às 15:27:28

Log

12 fev 2026, 13:07:53	Operador com email giovanna.quinello@eveo.com.br na Conta 37de6dc6-1ece-42eb-923b-a99e1ccf3cc3 criou este documento número b3b3f790-69fc-4397-a597-e52a0ae67ac6. Data limite para assinatura do documento: 14 de março de 2026 (13:07). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
12 fev 2026, 13:10:14	Operador com email giovanna.quinello@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. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Sergio Ricardo Alarcon e CPF 057.107.557-61.
12 fev 2026, 13:10:14	Operador com email giovanna.quinello@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. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Vicente de Moura Neto e CPF 796.831.692-87.
12 fev 2026, 14:50:02	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. Componente de assinatura versão 1.1384.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
12 fev 2026, 15:27:28	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 -23.6234044848885 e longitude -46.69590142285956. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location. Componente de assinatura versão 1.1384.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.

12 fev 2026, 15:27:28

Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número b3b3f790-69fc-4397-a597-e52a0ae67ac6.



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 b3b3f790-69fc-4397-a597-e52a0ae67ac6, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.