

ANEXO III - **BACKUP AS A SERVICE (“BaaS”)**

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 Backup as a Service

Condições

O Backup as a Service (“BaaS”) consiste em uma solução de backup em nuvem, onde a EVEO fica responsável por toda a tecnologia e infraestrutura envolvida no BaaS.

Este produto disponibiliza 20 (vinte) dias corridos de retenção e imutabilidade em seu armazenamento. Ainda, por padrão, ele não é gerenciado gratuitamente pela EVEO, ficando, portanto, a CONTRATANTE responsável por:

- i. Estabelecer e manter políticas e procedimentos padrões de backup e recuperação;
- ii. Programar backup no servidor;
- iii. Monitorar status de backup;
- iv. Reexecutar backups que falharam de acordo com procedimentos aprovados;
- v. Executar determinação de problema de backup;
- vi. Monitorar estado operacional do agente de backup;
- vii. Executar auditoria de dados de backup;
- viii. Reter backups conforme exigências de contrato ou serviços oferecidos;
- ix. Instalar e executar atividades de administração gerais no software de backup instalado no servidor;
- x. Prover serviços de recuperação de dados;
- xi. Cumprir com políticas de segurança apropriadas com relação ao software de backup;
- xii. Configurar o software de backup no servidor;
- xiii. Configurar o software de backup; e
- xiv. Efetuar a restauração dos dados (RESTORE) conforme necessidade da CONTRATANTE.

Caso a CONTRATANTE, além da contratação do serviço BaaS, realize, conjuntamente, a contratação do serviço de Gerenciamento, a EVEO será responsável por:

- i. Estabelecer e manter políticas e procedimentos padrões de backup e recuperação;
- ii. Programar backup no servidor;
- iii. Monitorar status de backup;
- iv. Reexecutar backups que falharam de acordo com procedimentos aprovados;
- v. Executar determinação de problema de backup;
- vi. Monitorar estado operacional do agente de backup;
- vii. Prover auxílio na restauração de dados;
- viii. Cumprir com políticas de segurança apropriadas com relação ao serviço de backup;
- ix. Configurar o software de backup e resolver problemas dele provenientes; e
- x. Reter backups conforme exigências de contrato ou serviços oferecidos.



Em que pese os diversos investimentos para evitar falhas nos serviços oferecidos, por se tratar de ambiente tecnológico, recomendamos fortemente que a CONTRATANTE mantenha uma ou mais cópias, como backup, de todos os arquivos e informações que disponibilizar através dos serviços e/ou produtos contratados da EVEO, conforme melhores práticas de mercado as quais sempre recomendam ter três cópias, sendo duas em mídias diferentes e uma em local ou região geograficamente distinta.

A CONTRATANTE declara estar ciente que após o cancelamento dos serviços a CONTRATADA não é mais responsável por nenhum arquivo ou backup que continha dentro dos servidores, não podendo ser responsabilizada em caso de esquecimento do *download* de algum determinado arquivo por parte da CONTRATANTE.

Todas as disposições sobre o tratamento de dados no contexto da prestação deste serviço, será regido pelo documento específico denominado *Acordo para Tratamento de Dados Pessoais - Data Processing Agreement (DPA)*, que integra o contrato de prestação de serviços como ANEXO I. Para ter acesso ao documento acesse o link: <https://www.eveo.com.br/wp-content/uploads/2024/03/EVEO-LGPD-DPA-Acordo-para-tratamento-de-dados-pessoais-operadora-2023.07.3108.03.pdf>

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 30 de julho de 2024.

(Página final do Anexo III - *Backup as a Service*)