



ANEXO IV - DATA CENTER VIRTUAL OU SERVIDOR VIRTUAL (“DVO”)

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

O objeto deste anexo consiste na prestação de serviços pela EVEO à CONTRATANTE, concernentes à utilização de Data Center Virtual, por meio da disponibilização de um pool de recursos ou uma *Virtual Machine* com a implantação de uma estrutura de Nuvem Privada Virtual, através de uma solução de *Software Defined Data Center* (“SDDC”), acessível ao usuário via internet.

Condições

A EVEO garante que a infraestrutura deste *Software Defined Data Center* (“SDDC”) sempre terá espaço para expansão da infraestrutura do cliente, conforme demanda da CONTRATANTE.

A EVEO não é responsável por perdas de dados ocasionadas por falta de conexão, falha na entrega de pacotes, ou interrupção no serviço ocasionado por eventuais manutenções no provedor local da CONTRATANTE e seus respectivos usuários, ou ainda na rede de alguma determinada operadora de telecomunicação que possa prejudicar a conexão com os servidores da EVEO para uma determinada região.

Fica claro e estabelecido que a CONTRATANTE tem pleno conhecimento que a máquina virtual se encontra instalada em um dos servidores da EVEO juntamente à outras máquinas virtuais, sob o formato de compartilhamento da máquina física.

As configurações de capacidade de processamento, armazenamento e demais características do servidor virtual estão atreladas ao plano de serviço escolhido livremente 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 pelos seus clientes. 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.

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 IV - *Data Center Virtual ou Servidor Virtual (“DVO”)*)