

## ANEXO V - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO

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 Gerenciamento.

### Condições

Os serviços de Gerenciamento poderão ser aplicados aos seguintes produtos comercializados pela EVEO:

- a. Servidores Dedicados;
- b. Data Center Virtual;
- c. Servidor Virtual;
- d. Firewall; e
- e. Nuvem Privada.

Os serviços de Gerenciamento podem ser divididos em três classes:

- a) Gerenciamento de Infraestrutura;
- b) Gerenciamento em Nível de Sistema Operacional; e
- c) Gerenciamento Compartilhado;

Ressalta-se que na contratação dos serviços de “*Gerenciamento de Infraestrutura*” ou “*Gerenciamento em Nível de Sistema Operacional*”, o CONTRATANTE não possuirá qualquer acesso com a classe “*Administrator*”, sendo a EVEO a única responsável por acessar com acesso administrativo as respectivas máquinas e/ou serviços contratados.

No caso da contratação do serviço de Servidor Dedicado ou Cloud Server com a plataforma Microsoft Windows, sem o gerenciamento da EVEO, o acesso com a classe “*Administrator*” deve ser liberado para no máximo 5 (cinco) usuários, de forma que a criação de usuários além do permitido resultará em violação da Política de Uso dos Serviços da EVEO.

### Dos Gerenciamentos

#### ➤ Do Gerenciamento de Infraestrutura

O *Gerenciamento de Infraestrutura* contempla todo o suporte e manutenção do *hypervisor*, chegando até a camada virtualizadora do ambiente, o qual inclui a gestão de plataformas como *Proxmox*, *OpenStack*, *VMware* e *KVM*, bem como:

- suporte técnico e manutenção aos servidores;
- configuração e monitoramento – preventiva ou corretivamente – dos servidores; e
- correta instalação, atualização e reparação dos servidores;

#### ➤ Do Gerenciamento em Nível de Sistema Operacional



O *Gerenciamento em Nível de Sistema Operacional* consiste em um suporte técnico até o sistema operacional do servidor (seja ele, *Windows* ou *Linux*). No entanto, este tipo de gerenciamento não engloba necessidades adicionais da CONTRATANTE, caso essas ultrapassem a capacidade do sistema operacional, tais como, mas não se limitando, a aplicações específicas do cliente ou bancos de dados.

➤ Do Gerenciamento Compartilhado

A EVEO também oferece o serviço de *Gerenciamento Compartilhado*, o qual consiste em dois acessos com a classe “*Administrator*”, sendo um para a CONTRATANTE e outro para a EVEO.

Entretanto, para a concessão desse serviço, a CONTRATANTE deverá assinar previamente uma Carta de Risco (solicitada via abertura de chamado ao nosso time de Suporte), declarando sua ciência e assumindo sua integral responsabilidade por qualquer impacto em sua operação, resultante de tal modalidade de Gerenciamento.

O risco consiste, resumidamente, na não comunicação entre ambos os acessos “*Administrator*” concedidos (EVEO e CONTRATANTE), dado que a CONTRATANTE pode realizar determinada ação em seu sistema e não necessariamente informar à EVEO e vice-versa, ocasionando em sensíveis impactos em sua operação.

Por fim, a CONTRATANTE declara estar ciente e concorda que, em caso de servidores gerenciados pela EVEO, a mesma pode realizar atualizações emergenciais em softwares e sistema operacional dos servidores para correções de falhas críticas que podem comprometer a segurança dos mesmos, podendo ocorrer indisponibilidade durante ou depois desse processo, indisponibilidade essa que não poderá ser considerada para o cálculo do SLA.

No serviço de Gerenciamento, a EVEO será responsável por:

- i. Instalação e configuração do ambiente;
- ii. Ajustes nos arquivos de configuração dos serviços previstos no escopo;
- iii. Monitoração de serviços e ações corretivas;
- iv. Aplicação de regras de firewall/segurança;
- v. Orientação sobre resolução de problemas que estejam fora do escopo;
- vi. Atualizações do sistema operacional e serviços descritos no escopo;
- vii. Adequação de recursos previamente alocados e configurações conforme utilização; e
- viii. Recomendação de upgrade de recursos conforme necessidade.

*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 V – *Serviços de Gerenciamento*)