



<b>Grupo do Serviço:</b>	Elastic Cloud	<b>Nome do Serviço</b>	Elastic Cloud
<b>Data de Publicação:</b>	30/12/2021	<b>Status:</b>	Publicado
<b>Versão:</b>	V1.0.0	<b>Páginas:</b>	29

Este documento é de propriedade da SAN Internet Brasil Ltda, portanto é proibida a reprodução não autorizada deste escrito.

## **TERMO DE USO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)**

O presente Termo de Uso de Serviço é parte integrante do Contrato Geral de Prestação de Serviços de Valor Adicionado e do Termo Aditivo do Serviço Elastic Cloud, celebrados entre a SAN e o Cliente, e tem por objetivo a descrição e o esclarecimento de detalhes gerais acerca dos aspectos e características técnicas, operacionais, limites de uso e efeitos do Serviço.

### **Sumário**

<b>Descrição básica do serviço</b>	<b>2</b>
<b>Conceito abrangente do serviço</b>	<b>2</b>
<b>Características administrativas do serviço</b>	<b>3</b>
<b>Recursos configuráveis</b>	<b>3</b>
<b>Linha de Upgrade/Downgrade</b>	<b>6</b>
<b>Opções de Data Center</b>	<b>8</b>
<b>Opções de Deploy (instalação)</b>	<b>9</b>
<b>Atividades integrantes e não-integrantes</b>	<b>10</b>
<b>Prazos de ativação, bloqueio e término do serviço</b>	<b>14</b>
<b>Suporte técnico</b>	<b>14</b>
<b>Conhecimentos mínimos do cliente</b>	<b>18</b>
<b>Desempenho do serviço</b>	<b>19</b>
<b>Limites de uso do serviço</b>	<b>22</b>
<b>Acordo de Nível de Serviço (SLA)</b>	<b>22</b>
<b>Restrições do bloqueio e cancelamento dos serviços</b>	<b>23</b>
<b>Cópias de segurança (Backups)</b>	<b>24</b>

## 1. Descrição básica do serviço

O Serviço Elastic Cloud consiste na disponibilização de um Servidor Virtual Elástico, isolado com o objetivo de hospedar dados, e-mails, bancos de dados com conectividade à Internet a fim de que o Cliente hospede seu site ou aplicação tornando-o disponível na Internet.

## 2. Conceito abrangente do serviço

O Serviço SAN Elastic Cloud é ofertado no modelo de Infraestrutura como Serviço (IaaS - Infrastructure as a Service). O modelo de IaaS consiste em uma maneira de entregar recursos computacionais isolados para o Cliente, onde o fornecedor - a SAN - disponibilizará o hardware e o sistema operacional e, conforme a solicitação do Cliente, poderá, ou não, organizar software, aplicações, prestar suporte a determinadas linguagens de programação e pacotes para instalação de novos aplicativos como parte da sua oferta.

Os recursos disponíveis são configuráveis ao momento da contratação e podem ser escolhidos conforme a necessidade. Alguns dos recursos podem ser modificados (Upgrade/Downgrade) durante o decorrer tempo sem a necessidade de migração para outro Servidor Virtual. Essa característica da tecnologia é o que confere a qualidade de elasticidade ao Serviço.

Independentemente dessa característica é responsabilidade do Cliente analisar, antes da contratação, se os recursos ofertados atenderão os seus interesses tecnológicos e/ou a partir dessa análise, adaptar sua necessidade para utilizar o serviço.

A contratação de uma solução baseada em IaaS, como o SAN Elastic Cloud exige que o Cliente tenha expertise tecnológico MÉDIO/ALTO das tecnologias utilizadas para o funcionamento de sua aplicação na Internet como um todo.



Nesta modalidade o servidor virtual é gerenciado pelo próprio cliente, onde a SAN fica responsável apenas pela disponibilidade dos recursos, não sendo responsável por qualquer tipo de configuração a nível de software que o cliente venha a realizar. Porém o Cliente pode optar por contratar um serviço adicional (insumo adicional) chamado Gerenciamento de Servidor que prevê uma série de atividades de monitoramento, administração e suporte realizadas pela SAN. Para essas atividades estão determinados, previamente, vários aspectos que incluem ou não: o escopo, as atividades em si, o suporte, e a abrangência das responsabilidades da SAN, sendo determinante para o entendimento do Serviço. Todas as características desse adicional de serviço são detalhadas nas próximas seções.

### 3. Características administrativas do serviço

O Serviço apresenta as seguintes características administrativas:

Provisionamento:	<input type="checkbox"/> Infraestrutura da SAN <input checked="" type="checkbox"/> Infraestrutura de Terceiros
Tipo de Pagamento:	<input checked="" type="checkbox"/> Pré-pago <input type="checkbox"/> Pós-pago
Periodicidade:	<input checked="" type="checkbox"/> Recorrente <input type="checkbox"/> Eventual <input type="checkbox"/> Programado <input type="checkbox"/> A Crédito

### 4. Recursos configuráveis

Os clientes que contratarem o serviço poderão optar pelas configurações de recursos abaixo, sendo que essas configurações escolhidas geram pacotes fechados não sendo possível alterar apenas um dos itens apresentados individualmente, como por exemplo: aumentar apenas a quantidade de memória. Em caso de mudança, a migração deve ocorrer para outro conjunto de itens listados integralmente.

#### Elastic Cloud Server

Esse tipo de instância é boa para cargas de trabalho de serviço médio e são uma boa combinação de desempenho, recursos e preço.

<b>Memória</b>	<b>vCPU</b>	<b>Armazenamento (SSD)</b>	<b>Tráfego</b>
1 GB	1	25 GB	1 TB
2 GB	1	50 GB	2 TB
4 GB	2	80 GB	4 TB
8 GB	4	160 GB	5 TB
16 GB	6	320 GB	8 TB
32 GB	8	640 GB	16 TB
64 GB	16	1280 GB	20 TB
96 GB	20	1920 GB	20 TB
128 GB	24	2560 GB	20 TB
192 GB	32	3840 GB	20 TB

### **Elastic Cloud CPU**

Esse tipo de instância é boa para cargas de trabalho com utilização intensa de recursos de CPU. São alocadas em hosts com menor número de clientes.

<b>Memória</b>	<b>vCPU</b>	<b>Armazenamento (SSD)</b>	<b>Tráfego</b>
4 GB	2	80 GB	4 TB
8 GB	4	160 GB	5 TB
16 GB	8	320 GB	6 TB
32 GB	16	640 GB	7 TB
64 GB	32	1280 GB	8 TB
96 GB	48	1920 GB	9 TB
128 GB	50	2500 GB	10 TB
256 GB	56	5000 GB	11 TB
512 GB	64	7200 GB	12 TB

### Elastic Cloud RAM

Esse tipo de Instância pode ser boa para casos de uso que exigem muita memória, como cache e bancos de dados na memória. Todos os planos Elastic Cloud RAM contêm núcleos de CPU dedicados.

Memória	vCPU	Armazenamento (SSD)	Tráfego
24 GB	1	20 GB	5 TB
48 GB	2	40 GB	6 TB
90 GB	4	90 GB	7 TB
150 GB	8	200 GB	8 TB
300 GB	16	340 GB	9 TB

### Elastic Cloud GPU

As configurações com GPUs dedicadas aceleram aplicativos altamente especializados, como aprendizado de máquina, IA e transcodificação de vídeo. São instâncias de alta performance para uso exclusivo de profissionais com alto nível de domínio das tecnologias a serem aplicadas.

Memória	vCPU	Armazenamento (SSD)	Tráfego	GPU
32 GB	8	640 GB	16 TB	RTX6000 x1
64 GB	16	1280 GB	20 TB	RTX6000 x2
96 GB	20	1920 GB	20 TB	RTX6000 x3
128 GB	24	2560 GB	20 TB	RTX6000 x4

### Insumos Adicionais

Uma vez feita a opção inicial da configuração de recursos do Servidor Virtual, adicionalmente, o Cliente poderá optar por contratar e configurar os insumos adicionais abaixo de acordo com o seu interesse. Esses insumos agregam novas características ao Serviço, ampliando sua capacidade e/ou escopo.

Estes Insumos estão disponíveis na Área do Cliente para configuração no momento da contratação ou, em alguns casos, disponíveis ainda para Upgrades/Downgrades. Seus preços serão apresentados ao Cliente nesses momentos e serão confirmados por e-mail/tickets a cada contratação ou Termo Aditivo.

Insumo Adicional	Detalhes
IP Adicional	Mediante solicitação e análise <sup>1</sup>
Disco Adicional	De 10 GB até 10 TB <sup>2</sup>
Backup	Conforme tópico 16
Gerenciamento do Servidor	Conforme tópicos 8, 10 e 11.
Zimbra (Gratuito)	Descrito no item 7
cPanel/WHM	Descrito no item 7
Atendimento Telefônico	De Segunda à Sexta das 8:00h às 12:00h e das 13:30h às 17:30h (horários de Brasília).

<sup>1</sup>A SAN não garante a disponibilidade de novos IPs para contratação e a necessidade de novos IPs deve ser justificada.

<sup>2</sup> Disco adicional não é disponibilizado em todas as regiões (ver tabela no item que trata de opções de Data Center). O Backup automático não é realizado em discos adicionais.

**Importante:** Os insumos adicionais listados acima podem ser adicionados, excluídos e/ou alterados a qualquer momento gerando uma revisão de contrato por parte da SAN para novas contratações.

## 5. Linha de Upgrade/Downgrade

A linha de *Upgrade/Downgrade* determina a linha de evolução/involução do serviço. O upgrade pode ser realizado a qualquer momento para qualquer uma das configurações superiores, porém o downgrade é condicionado aos parâmetros de uso atual do cliente. Não são permitidos downgrades que limitem e/ou removam dados existentes ou ainda gerem impacto de interrupção e/ou falha no serviço do cliente.

Exemplo:

Um Elastic Cloud Server CPU com as características: 4GB RAM, 2vCPU, 80GB-SSD não pode realizar o downgrade para a configuração inferior de 2GB RAM, 1vCPU, 50GB-SSD, caso esteja com utilização de disco superior a 50GB, uma vez que isso apagaria dados do Cliente.

Sempre que for realizado um upgrade/downgrade, a Instância computacional ficará indisponível de 30 a 60 minutos (dependendo da quantidade de dados armazenados), retornando ao funcionamento normal após a conclusão do processo. Excepcionalmente, dependendo da quantidade de dados ou recursos em uso pelo cliente, esse tempo poderá ser ultrapassado.

Em nenhuma hipótese a SAN realizará atividades relacionadas a reconfigurações de aplicações do Cliente nos casos de Upgrade/Downgrade, limitando-se sempre, exclusivamente, a realização de Upgrade/Downgrade de recursos e/ou insumos do Servidor Virtual apenas.

### **Upgrades temporários**

O Serviço Elastic Cloud permite ainda que o cliente solicite Upgrades temporários para o atendimento de demandas por recursos superiores, como em semanas promocionais, a exemplo da Black Friday.

O período mínimo para esse tipo de Upgrade temporário é de 07 (sete) dias e os valores deverão ser consultados via ticket na área do cliente.

No caso de opção pela contratação de um Upgrade Temporário, a SAN realizará a geração de uma fatura por evento (avulsa) no valor total do Upgrade e após a identificação do pagamento por parte da SAN, o serviço será realizado.

Caso seja necessário um novo Upgrade, ainda no decurso do período da primeira solicitação, uma fatura por evento (avulsa) referente às novas



configurações e ao novo período mínimo, ou período escolhido, será gerada para pagamento do cliente.

O prazo de realização de Upgrades temporários é de 01 (um) dia útil após a identificação do pagamento por parte do Cliente.

## 6. Opções de Data Center

A contratação de um Elastic Cloud poderá ser realizada em um dos seguintes locais disponíveis abaixo. O IP de referência pode ser usado para que o cliente meça a latência (tempo de resposta) entre o local do uso dos seus usuários e o local onde o serviço será hospedado, permitindo precisão no momento da contratação:

Região <sup>1</sup>	IP Referência
Tóquio, Japão	139.162.65.37
Mumbai, India	172.105.33.31
Singapura, Singapura	139.162.23.4
Sidney, Austrália	172.105.174.7
Frankfurt, Alemanha	139.162.130.8
Londres, Reino Unido	176.58.107.39
Toronto, Canadá	172.105.30.21
Newark, Estados Unidos	50.116.57.237
Atlanta, Estados Unidos	50.116.39.117
Dallas, Estados Unidos	50.116.25.154
Fremont, Estados Unidos	50.116.14.9

<sup>1</sup>Disco adicional e GPU não são disponibilizados em todas as regiões. Solicite via Ticket informações sobre disponibilidade.

## 7. Opções de Deploy (instalação)



## Sistemas Operacionais

A SAN tem um portfólio de Sistemas Operacionais (SO) nativos do seu Serviço que são configurados no momento da instalação do Elastic Cloud. As instalações são padrões para cada um dos Sistemas e não são modificadas pela SAN, ficando a cargo do cliente a instalação de todos os recursos que ele julgar necessário. Caso o cliente não tenha a expertise necessária para os procedimentos, ele deverá optar pela versão do serviço com o Gerenciamento. Neste caso será instalado o Painel de Controle padrão utilizado pela SAN e apenas nesse caso ele poderá receber algumas configurações otimizadas para melhorar seu desempenho.

Da mesma forma, no momento da contratação será apresentado ao Cliente o portfólio de Painéis de controle que a SAN adota como padrão e ou aplicações que podem ser pré-instaladas e que podem também ser alvo de algumas configurações realizadas pela equipe da SAN. Essa opção poderá ter custo adicional ou não, em diferentes momentos, dependendo da oferta da SAN.

Na tabela abaixo também são apresentadas opções de sistema operacional, que poderão ser pré-instalados de acordo com a escolha no momento da contratação do serviço.

<b>SO/Aplicação</b>	<b>Tipo</b>
Alpine	SO
Arch Linux	SO
CentOS <sup>1</sup>	SO
Debian	SO
Fedora	SO
Gentoo	SO
Slackware	SO
Ubuntu	SO
openSUSE	SO
cPanel <sup>2 3</sup>	Painel de Controle

Zimbra <sup>4</sup>	Aplicação
---------------------	-----------

<sup>1</sup> Sistema Operacional instalado por padrão.

<sup>2</sup> Para verificar a versão mais recente do cPanel, acesse <http://releases.cpanel.com>

<sup>3</sup> cPanel possui custo adicional de licença.

<sup>4</sup> Plataforma de e-mail Zimbra instalado apenas na versão gratuita. Caso a política do fabricante seja alterada o Cliente deverá optar por novo formato de licenciamento ou ainda descontinuar o uso da plataforma.

## 8. Atividades integrantes e não-integrantes

As atividades integrantes e não-integrantes ajudam a delimitar a abrangência da atuação da SAN em vários aspectos e, por consequência, as responsabilidades e o escopo do Serviço. Elas são organizadas por tópicos e apresentadas de forma a tornar mais claro o entendimento desse escopo.

### Atividades de Monitoramento Básico

As atividades de monitoramento consideradas básicas são aquelas necessárias à manutenção básica do serviço.

Por essa razão, algumas atividades são realizadas para todos os Elastic Cloud dos Clientes, mesmo aqueles que não tem o insumo de Gerenciamento do Servidor contratado, pois essas atividades estão ligadas à manutenção da infraestrutura da SAN como um todo, em especial do Data Center onde a Cloud e, por consequência, os Elastic Cloud estão configurados.

Já outras atividades de monitoramento consideradas básicas são realizadas apenas para clientes que optam por contratar o insumo de Gerenciamento de Servidor, pois essas atividades estão ligadas à manutenção dos recursos que rodam dentro do Elastic Cloud que é gerenciado pela SAN.

Para Clientes que não contratam o insumo de Gerenciamento do Servidor, o monitoramento de todos os recursos que rodam dentro do Elastic Cloud, após a sua ativação, é responsabilidade exclusiva do Cliente.

A tabela explicativa abaixo apresenta as diferenças das atividades de Monitoramento Básico do Serviço:

Monitoramento Básico do Serviço	Gerenciamento do Servidor	
	Não contratado	Contratado
Monitoramento e Gerenciamento da Infraestrutura do Data Center (DC)	V	V
Monitoramento e Gerenciamento da Disponibilidade da Rede no DC	V	V
Monitoramento e Gerenciamento dos Recursos do Servidor Virtual	X	V
Monitoramento e Gerenciamento dos Sistema Operacional e Painel de Controle	X	V
Monitoramento e Gerenciamento das Configurações de Aplicações do Cliente	X	X
Monitoramento e Gerenciamento da Segurança (DDoS e Práticas Maliciosas)	V	V
Envio de notificações e alertas	X	V

Adicionalmente, a SAN disponibiliza informações básicas sobre o uso dos recursos do servidor virtual na Área do Cliente para todos os Clientes do Serviço Elastic Cloud.

### **Atividades de Administração do Serviço**

As atividades de administração do serviço englobam as atividades necessárias para manutenção e/ou atualização de sistemas existentes no Servidor Virtual, tal como aplicação de *patches* (novos pacotes) liberadas pelos fabricantes ou, ainda, a atualização de questões relativas à segurança, como também pela configuração e/ou correção de falhas que possam ocorrer nesses sistemas.

Para a execução dessas atividades, o nível de permissão é um fator decisivo, tendo o *ROOT* como nível máximo dentro do Servidor Virtual. O acesso de nível *ROOT* permite ao usuário executar todas as configurações que entender

necessárias e/ou inclusive apagar totalmente o sistema, ou seja, deter o *ROOT* é uma responsabilidade de alto risco e impacto no gerenciamento do servidor virtual.

Abaixo apresentamos as atividades de administração do serviço que são ou não realizadas pela SAN no servidor virtual. A abrangência dessas atividades depende, basicamente, da contratação do insumo de Gerenciamento do Servidor, sendo que "X" representa as atividades que **não** são realizadas pela SAN e "V" são as atividades realizadas pela SAN:

Administração do Serviço	Gerenciamento do Servidor	
	Não contratado	Contratado
Gestão do Usuário Root/Admin	Pelo Cliente	Pela SAN
Otimizações de Performance	X	V
Deploy de Sistemas Operacionais (Portfólio SAN)	V	V
Atualização e Manutenção de Sistemas Operacionais	X	V
Deploy de Aplicações Nativas da SAN (Portfólio SAN)	V	V
Atualização e Manutenção de Aplicações Nativas da SAN	X	V
Deploy de Aplicação do Cliente	X	X
Atualização e Manutenção da Aplicação do Cliente	X	X
Atividades de Backup/Restore <sup>1</sup>	X	V
Gestão de Firewall <sup>2</sup>	X	V

<sup>1</sup>Nos Serviços sem Gerenciamento contratado, o cliente poderá realizar o Snapshot/restore via Área do Cliente, mas sem auxílio da SAN. No caso de contratação do Gerenciamento, a SAN poderá realizar rotinas eventuais para o Cliente cabendo ao Cliente solicitar a execução dessas atividades através de contato via ticket ou agendamento de rotina com a equipe de atendimento da SAN.

Não se incluem nesta atividade a gestão de backup, ou ainda a execução de rotinas de backup e restore, que utilizem aplicativos de terceiros, ou ainda, executados em qualquer infraestrutura que não seja a da SAN.

<sup>2</sup>Contempla criação e remoção de regras solicitadas pelo cliente.

**IMPORTANTE: Uma vez que o cliente receba e detenha o acesso *ROOT* ao Servidor Virtual, a responsabilidade sobre todos os recursos é imediatamente transferida à ele, restando à SAN, apenas o fornecimento dos recursos configuráveis.**

Tanto nos casos em que o cliente tenha contratado inicialmente o Serviço Elastic Cloud SEM o insumo de Gerenciamento do Servidor quanto nos casos em que o cliente descontinuou esse insumo, se o Cliente desejar que a SAN assuma o gerenciamento do servidor será obrigatória a contratação e ativação de um novo Elastic Cloud, de acordo com as configurações de hardware disponíveis, para que SAN realize todas as customizações necessárias do zero, assumindo assim a responsabilidade sobre o Gerenciamento do Servidor.

\_\_\_\_\_ Cabe ressaltar que o nível de *expertise* técnico do Cliente, ou do seu procurador (técnico), para realizar o Gerenciamento do Servidor no Serviço Elastic Cloud é ALTO.

## **9. Prazos de ativação, bloqueio e término do serviço**

Os prazos de ativação, bloqueio, desbloqueio e término do serviço atendem a tabela abaixo:

<b>Tipo</b>	<b>Prazo</b>
Ativação	Até 02 dias úteis <sup>(1)</sup>
Bloqueio	03 dias após o vencimento
Desbloqueio	Instantâneo <sup>(1)</sup>
Término	07 dias após o vencimento

<sup>(1)</sup> Os prazos de Ativação e Desbloqueio são contados a partir da identificação pela SAN do pagamento do Cliente.

Em casos de urgência, o Cliente poderá solicitar o desbloqueio temporário com antecedência a identificação do pagamento, devendo dessa forma apresentar o comprovante de pagamento para a equipe da SAN via ticket. O desbloqueio temporário só pode ser realizado uma única vez a cada 90 (noventa) dias.

**IMPORTANTE: Uma vez terminado o serviço, após o prazo estabelecido, todos os dados serão apagados automaticamente, sem a possibilidade de recuperação, não cabendo à SAN qualquer responsabilização em decorrência do término por falta de pagamento e a conseqüente perda dos dados do Cliente.**

## 10. Suporte técnico

O suporte técnico do Serviço Elastic Cloud tem por finalidade atender a todas as solicitações técnicas que objetivem o bom funcionamento do Serviço Elastic Cloud dentro do escopo previamente previsto, não cabendo à SAN atender solicitações técnicas que não tenham a ver com esse escopo.

Os componentes listados abaixo endereçam os caminhos onde o cliente pode buscar suporte técnico para sanar as questões ligadas ao serviço sem custo adicional aos clientes, desde que observadas as regras de funcionamento de cada canal.

Independentemente do caso, sempre que desejar registrar uma interação, as solicitações de suporte técnico deverão ser realizadas pelo Cliente através da Área do Cliente da SAN, informando o máximo de dados possíveis. O atendimento via Chat, disponível no Site SAN, poderá ser utilizado para reportar um problema ou retirada de dúvidas sobre o serviço, porém dependendo da complexidade, o Cliente será orientado à abertura de um ticket na Área do Cliente onde será atendido pela equipe especializada no suporte técnico.

Componentes do Suporte Técnico	Gerenciamento do Servidor	
	Não contratado	Contratado
<b>Ferramentas de Autoatendimento</b>		
Base de Conhecimento 24x7	V	V
Ferramenta de Status do Serviço 24x7	V	V

Central de Serviços 8x5 <sup>1</sup>	V	V
Registro de Tickets 24x7	V	V
Atendimento por Chat Online 8x5 <sup>1</sup>	V	V
Atendimento Suporte Telefônico 8x5 <sup>1</sup>	Insumo Adicional	Insumo Adicional

<sup>1</sup> De segunda a sexta-feira das 08:00 às 12:00 e das 13:30 às 18:00 horas, exceto feriados.

Algumas atividades e/ou características do suporte técnico são comuns de todos os clientes, já em outros casos a abrangência e características do suporte técnico irão variar dependendo das atividades executadas pela SAN que estão ligadas ao Serviço. Quando o Cliente optar por contratar o Elastic Cloud Gerenciado, o rol de atividades executadas pela SAN aumenta, automaticamente aumentando a abrangência do suporte técnico.

Componentes do Suporte Técnico	Gerenciamento do Servidor	
	Não contratado	Contratado
Priorização na Fila de Atendimento (chat, tickets e telefone)	X	V

### Suporte Técnico Especializado

Clientes contratantes do Elastic Cloud, poderão ainda contratar, de maneira eventual (a cada vez), algumas atividades de Suporte Técnico especializado que são de responsabilidade do Cliente, mas que, quando contratadas, podem ser realizadas (por evento) pela SAN, entre elas:

Ações configuráveis	Unidade	Mínimo Contratável	Máximo Contratável
Reinstalação do Servidor	Un	1	1
Migração Assistida	Un	1	1
<i>Restore de Dados do cPanel</i>	Un	1	Ilimitado
<i>Restore de Dados da Infra<sup>1</sup></i>	Un	1	Ilimitado

Desbloqueio <i>IP</i> (Listas <i>SPAM</i> )	Un	1	Ilimitado
Hora Técnica <sup>2</sup>	Un	1	Ilimitado

1. Quando os dados estiverem disponíveis.

2. A SAN poderá realizar intervenção eventual, após análise, mediante a contratação de horas técnicas eventuais e pagamento da fatura gerada para essa finalidade. O valor da hora será apresentado no momento da contratação ao Cliente.

### Atividades da Central de Serviços

A Central de Serviços está preparada para atender Registros de Incidentes ou Requisições de Serviços de suporte técnico ou outras necessidades existentes, sempre limitados aos temas abaixo, onde “V” representa integra e “X” representa “não integra” o escopo de atendimento da Central de Serviços:

Central de Serviços	Integra
Informações Técnicas sobre os Serviços (Termo de Uso)	V
Auxílio para o uso da base de conhecimento da SAN	V
Auxílio para o uso da Área do Cliente	V
Auxílio na configuração de <i>DNS</i>	V
Informações Básicas sobre Consumo de Recursos	V
Reenvio de Senhas	X
Desbloqueio de <i>IPs</i> no <i>Firewall</i>	V
Desenvolvimento ou Codificação de <i>Sites</i>	X
Suporte à aplicativos de terceiros	X
Suporte à Clientes de <i>E-mail</i> (exceto configuração)	X
Alteração em Códigos Fonte	X
Alteração em Bancos de Dados	X
Informações sobre Contrato Geral de Serviços	V
Informações sobre Faturamento do Serviço	V
Ajustes ou Correção de Descontos	V



Análise de descontos relativos à perda de <i>SLA</i>	V
Liberação Provisória (Desbloqueio Provisório)	V

## 11. Conhecimentos mínimos do cliente

Por tratar-se de um serviço de alta tecnologia, apresentamos aqui o nível esperado de conhecimento do Cliente em áreas compatíveis as que serão exigidas para o uso correto do Serviço Elastic Cloud, sendo que a falta desse conhecimento poderá acarretar falhas do Serviço que não são atribuíveis à SAN ou de responsabilidade.

### Clientes SEM Gerenciamento de Servidor:

Para poder usar o *Elastic Cloud* adequadamente, clientes que **NÃO CONTRATAREM** o Gerenciamento do Servidor deverão, obrigatoriamente, possuir uma série de conhecimentos mínimos. Estes conhecimentos mínimos estão listados, mas não limitados, a seguir:

Conhecimento	Nível
Painel de Controle escolhido	Especialista
DNS	
FTP	
SSH	Especialista
Práticas de Segurança	
Aplicações Instaladas	
Banco de Dados	

Além do conhecimento de especialista para administração do servidor, caso cliente não seja especialista na aplicação que utiliza, seja ela um site ou outra

qualquer instalada no Servidor, ele deve possuir contato com um para acioná-lo sempre que necessário.

#### **Clientes com Gerenciamento do Servidor contratado:**

Para poder usar o Elastic Cloud adequadamente, clientes que **CONTRATAREM** o Gerenciamento do Servidor deverão, obrigatoriamente e minimamente, possuir uma série de conhecimentos. Estes conhecimentos mínimos estão listados, mas não limitados, a seguir:

<b>Conhecimento</b>	<b>Nível</b>
Painel de Controle escolhido	Baixo
DNS	
Práticas de Segurança	Médio
FTP	
SSH	
Banco de Dados	
Aplicação Instalada	Especialista

Caso o Cliente utilize o instalador de aplicativos para utilizar os aplicativos de sua preferência, deverá dominar os aspectos de gestão do referido aplicativo sob pena de serem gerados incidentes no ambiente da sua hospedagem como resultado de sua imperícia. Por isso, caso cliente não seja especialista na aplicação que utiliza, seja ela um site ou outra qualquer instalada no Servidor, ele deve possuir contato com um para acioná-lo sempre que necessário.

## **12. Desempenho do serviço**

Partindo da premissa que a percepção do Desempenho de um Serviço é composta por aspectos objetivos e mensuráveis e aspectos subjetivos, não

mensuráveis e que por esse motivo modificam-se para cada Cliente, o Cliente entende desde já que:

1. A SAN utiliza fornecedores internacionais que oferecem o que existe de mais moderno em tecnologia no mercado mundial, e por isso, estabeleceu padrões de Serviço compatíveis com qualquer tipo de configuração que o Cliente solicite dentre disponibilizadas pela SAN;
2. Cada possível configuração contratada pelo Cliente corresponde a um desempenho proporcional e, por isso, a partir da contratação de uma configuração abaixo da demanda real de recursos do Cliente, o desempenho do Serviço poderá ser prejudicado;
3. É de responsabilidade exclusiva do Cliente contratar uma Configuração de Serviço que permita um desempenho compatível com as suas necessidades e também como manutenção de recursos tecnológicos, do lado do Cliente, que consigam refletir o desempenho do Serviço que é entregue do lado da SAN;
4. O serviço Elastic Cloud utiliza diferentes sistemas de virtualização para fornecer os servidores, portanto a configuração dos recursos de hardware provisionados, conforme descrito no item 4, automaticamente, o limite de desempenho operacional do Serviço do cliente.
  - a. A SAN não responde por qualquer aplicação instalada no servidor exceto aquelas que estão ligadas ao exclusivo funcionamento do servidor, em si.

Listamos abaixo alguns exemplos naturais de falhas do ambiente da Internet que podem fazer com que a percepção do Cliente seja de que o Serviço não está funcional ou está intermitente mesmo quando a funcionalidade dele continua plena.

Evento	Percepção	O que fazer
Falha de conectividade na operadora	Se a operadora de conectividade enfrentar problema no roteamento, o serviço continuará ativo, ainda que indisponível àquela região.	Entrar em contato com o provedor de <i>Internet</i> .
Falha no <i>hardware</i> local	Percepção de perda de Desempenho no Serviço contratado, oscilações, intermitência e até indisponibilidade.	Verifique se há conexão com a <i>internet</i> ; Verifique se o <i>hardware</i> do dispositivo utilizado está com os <i>drivers</i> atualizados; Verifique se os dispositivos de rede estão devidamente funcionais e licenciados.
Vírus na rede local	Incidentes de segurança na rede local podem levar o Cliente a entender que o serviço está abaixo do desempenho esperado com oscilações, intermitência e até indisponibilidade.	Certifique-se de que as vacinas dos <i>softwares</i> antivírus estejam ativas e atualizadas.
Falha de programação em <i>sites</i>	É importante que os aplicativos <i>web</i> estejam devidamente configurados, adotando as boas práticas recomendadas para cada linguagem. Desenvolvedores sem a habilitação adequada podem criar <i>sites</i> com lógicas de programação ou códigos que podem tornar lentas determinadas consultas a bancos de dados e até tirar o <i>site</i> do ar, por exemplo, apesar da Plataforma estar	Certifique-se que o desenvolvedor é habilitado para o desenvolvimento em determinada linguagem de programação. Certifique-se de que a aplicação utilizada esteja atualizada e de acordo com as indicações do fornecedor; Certifique-se de que não sejam utilizados <i>IPs</i> para chamadas de conexões com bancos de dados, por exemplo.

	totalmente disponível.	
<i>Sites com chamadas externas indisponíveis</i>	Quando um site necessita chamadas externas a seu conteúdo (ex.: <i>sites</i> de notícias, <i>widget</i> de previsão do tempo, etc.) indisponibilidade no servidor onde o <i>widget</i> está hospedado podem causar falsa sensação de intermitência no serviço.	Certifique-se de que todas as chamadas estão acessíveis, e de acordo com a recomendação do fornecedor/desenvolvedor do <i>plugin</i> .
<i>Site com erro de resolução DNS</i>	As configurações de DNS podem estar configuradas incorretamente e/ou o domínio está congelado / inativo.	Verifique se os nameservers estão cadastrados corretamente junto ao registrante do domínio; Verifique se os subdomínios estão devidamente cadastrados na zona de DNS do domínio.

### 13. Limites de uso do serviço

Nas famílias de Serviços Elastic Cloud, os recursos computacionais são isolados fisicamente, por isso os limites são definidos pelos Recursos Configuráveis (de hardware) contratado de acordo com o descrito no item 4, em cada Servidor Virtual escolhido pelo Cliente.

Caso o cliente não possua o Gerenciamento do Servidor contratado, ele poderá configurar e determinar limites específicos conforme sua necessidade, sempre limitado ao total físico contratado nos recursos configuráveis.

Para os clientes que optarem por contratar o Gerenciamento do Servidor, a SAN estabelecerá limites máximos de acordo com a contratação e não realizará restrição até que esse limite seja atingido. Nos casos em que houver excesso de uso de recursos, a SAN poderá limitar o uso por uma aplicação com a finalidade de

manter a disponibilidade do Serviço. Nesse caso, o cliente será notificado para optar ou não pelo aumento de recursos.

## 14. Acordo de Nível de Serviço (SLA)

A SAN oferta Acordo de Nível de Serviço (SLA) para o Serviço Elastic Cloud, observados os termos constantes nos Capítulos 20, 21, 22 e 23 do Contrato Geral de Prestação de Serviços de Valor Adicionado, disponível no Site SAN e limita-se a disponibilidade dos itens listados abaixo:

<b>Elastic Cloud V1</b>	<b>SLA</b>
Uptime	99,5%
Primeira Resposta de Ticket (Elastic Cloud - Não Gerenciado)	1 dia útil
Primeira Resposta de Ticket (Elastic Cloud - Gerenciado)	em até 4/24h <sup>(1)</sup>

(1) Até 4 horas para tickets abertos em dias da semana, exceto feriados, em horário comercial. Até 24 horas para tickets abertos em feriados nacionais ou finais de semana.

## 15. Restrições do bloqueio e cancelamento dos serviços

Nos casos de bloqueio por atraso de pagamento, previsto no item 9, o Elastic Cloud é bloqueado e todos os serviços que são executados nele deixam de responder. Apesar do bloqueio, até o momento do término do serviço, nenhum dado do Elastic Cloud é excluído.

Nos casos em que o pedido de cancelamento do serviço for realizado de acordo com as instruções em: <https://docs.saninternet.com/cancelar-servico>, o Elastic Cloud permanecerá ativo até o último dia do ciclo de pagamento, sendo

responsabilidade do cliente efetuar o backup das informações que julgar necessário, retirando-as do ambiente.

**IMPORTANTE: Uma vez terminado o serviço, após o prazo estabelecido, todos os dados serão apagados automaticamente, sem a possibilidade de recuperação, não cabendo à SAN qualquer responsabilização em decorrência do término por falta de pagamento e a consequente perda dos dados do Cliente.**

### **Bloqueio temporário**

Além das Práticas elencadas nas Cláusulas 62, 63 e 65 do Contrato Geral de Prestação de Serviços de Valor Adicionado (SVA), disponível no Site SAN, reforçamos que as práticas abaixo listadas podem gerar o bloqueio temporário do Serviço do Cliente:

<b>Prática</b>	<b>Bloqueio parcial</b>
Hospedagem de Arquivos Maliciosos (Phishing)	Sim
Envio de SPAM	Sim
DMCA (Notificação sobre Direitos Autorais)	Sim
Erro reiterado de Senhas de Acesso a Plataforma	Sim

Nos casos de bloqueio por essa natureza será realizada a abertura de um ticket com informações adicionais dos motivos que levaram ao bloqueio. É responsabilidade exclusiva do Cliente solucionar a causa apresentada no ticket e somente após a solução da causa, a SAN procederá com o desbloqueio.

**IMPORTANTE: Dependendo da natureza e/ou reincidência do motivo, a SAN poderá realizar o bloqueio definitivo do serviço conforme previsto no Contrato Geral de Prestação de Serviços.**

## 16. Cópias de segurança (Backups)

O Serviço Elastic Cloud possui uma solução de backup integrada. Esses backups podem ser realizados manualmente, via Snapshot ou rotinas automatizadas.

Os backups são armazenados em um ambiente separado, no mesmo datacenter em que o Elastic Cloud contratado é hospedado. O espaço necessário para armazenar os backups não é subtraído do espaço de armazenamento contratado pelo Cliente.

Abaixo detalhamos o funcionamento de cada uma das modalidades de backup ofertadas no Elastic Cloud:

São armazenados quatro backups, três dos quais são gerados e rotacionados automaticamente e um deles pode ser gerado manualmente. O tempo de execução do backup varia de acordo com a quantidade de dados armazenados.

### ***Snapshot***

O *Snapshot* é uma "foto instantânea" retirada dos dados do Cliente. Nessa modalidade o Cliente realiza o *Snapshot* quando deseja, manualmente, na Área do Cliente da SAN.

Esse backup fica disponível para o cliente até que outro Snapshot seja gerado, sendo assim impossível que hajam 2 (dois) *Snapshots* simultâneos armazenados.

### **Restauração de *Snapshot***

No momento da recuperação do Snapshot os dados serão recuperados no Servidor Virtual em uso no seu Elastic Cloud.

**IMPORTANTE: Os dados recuperados sobrescreverão os dados atuais, sem possibilidade de recuperação da versão anterior.**



### **Backup Automatizado**

Através da Área do Cliente é possível configurar o dia e hora que serão executados os backups automáticos. A tabela abaixo explica as rotinas de backup, por padrão, a que o Servidor Virtual está submetido dentro do Serviço Elastic Cloud:

<b>Tipo de Backup</b>	<b>Como funciona</b>
Backup diário	Realizado automaticamente uma vez por dia. Iniciado às 02:00.
Backup 1ª semana	Realizado automaticamente no último Domingo. Disponibiliza uma cópia de infra com menos de 7 dias.
Backup 2ª semana	Realizado automaticamente e disponibiliza uma cópia da infra entre 8 e 14 dias passados.

Os backups diários e semanais são substituídos automaticamente quando um novo backup é realizado, ou seja, os dados são sobrescritos. A SAN não mantém backups automatizados com mais de 14 dias.

### **Restauração de Backups Automatizados**

A restauração completa de um backup poderá ser realizada via área do cliente, onde são listadas as opções disponíveis.

Se o cliente desejar restaurar parte de um backup em seu Servidor Virtual, por exemplo apenas um site ou um banco de dados, será necessária a contratação de um novo Servidor Virtual temporário para onde os dados recuperados serão jogados, disponibilizando assim a consulta e exportação deles para recuperação.

Essa solicitação deverá ser realizada através da abertura de um ticket na Área do Cliente onde será calculado o valor do custo da operação pelo tempo necessário (número de horas/dias) e gerada uma fatura por evento para pagamento

do Cliente. Após a identificação do pagamento da fatura por parte do Cliente, tão logo receba a informação via ticket sobre o conteúdo que é necessário restaurar, a SAN realizará a operação de restore deste backup no Elastic Cloud.

A tabela abaixo detalha algumas ações realizadas pela equipe da SAN para a ativação e atendimento das rotinas de Backup, tanto de *SnapShot* quanto de Backups Automatizados, sempre mediante solicitação do cliente via Área do Cliente:

<b>Serviço de Backup (<i>SnapShot</i> ou Automatizados)</b>		
<b>Ações</b>	<b>Gerenciamento de Servidor</b>	
	<b>Não contratado</b>	<b>Contratado</b>
Configurar Rotinas	V	V
Apresentar Backups disponíveis	V	V
Realizar restore	V	V

**IMPORTANTE:** Reforçamos a responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE em adotar as práticas de backup da sua preferência conforme a Declaração da Cláusula 69 do Contrato Geral de Prestação de Serviços Adicionados (SVA), disponível no Site SAN.

<b>Backup de Terceiros</b>		
<b>Ações</b>	<b>Gerenciamento de Infraestrutura</b>	
	<b>Não contratado</b>	<b>Contratado</b>
Configurar	X	X
Apresentar Backups disponíveis	X	X

Realizar restore	X	X
------------------	---	---

### Limitações de Backup

Existem algumas limitações sobre "o que" o serviço de backup pode copiar. Por isso é importante que o Cliente esteja ciente do que segue:

- a. O serviço de backup deve ser capaz de montar os seus discos. Se você criar partições, configurar criptografia ou realizar modificações que impeça a montagem do disco, o backup não funcionará corretamente;
- b. Como o serviço de backup é baseado em arquivos, o número de arquivos armazenados no disco afetará diretamente o tempo de duração da realização dos backups e/ou restaurações e sua capacidade de fazer e restaurar backups com êxito. Os clientes que precisam armazenar permanentemente um grande número de arquivos podem desejar arquivar pacotes de arquivos menores em um único arquivo ou considerar outros serviços de backup. Para esse caso a contratação de um Serviço como o SAN Cloud Backup, disponível no site da SAN, é recomendada;
- c. Nos casos em que o cliente exceder o número máximo de arquivos para a utilização do backup, o cliente será alertado via Ticket;
- d. O Serviço de Backup usa uma captura instantânea de seus discos para fazer backups consistentes enquanto o Elastic Cloud está em execução. Este método é muito confiável, porém podem ocorrer erros caso ele seja realizado durante uma transação ativa no banco de dados. Se o backup ocorrer durante uma transação, é possível que o banco de dados fique corrompido. Neste caso, é fortemente recomendado que o Cliente agende rotinas de backup para um arquivo (script de backup). O arquivo resultante será copiado junto com o backup de infra permitindo, caso necessário, restaurar o conteúdo do banco de dados via este arquivo.

## 17. Movimentação e Atualização

Além do previsto nos Capítulos 20, 21 e 22 do Contrato Geral de Prestação de Serviços - SVA, alertamos para as movimentações e atualizações abaixo que podem ser realizadas no Serviço Elastic Cloud:

### **Movimentações**

A SAN realizará movimentação apenas de Serviços com Gerenciamento de Infraestrutura contratado e/ou em casos de upgrade de recursos do Elastic Cloud, caso contrário, a movimentação de dados é de responsabilidade exclusiva do Cliente. Para maiores informações, consulte a Política de Migração da SAN em <https://www.saninternet.com/contratos>.

Alguns exemplos alterações e os respectivos impactos das movimentações:

<b>O que é movimentado</b>	<b>O que é alterado</b>	<b>Possível impacto</b>
Contas de e-mail	IP Principal do servidor	Clientes de e-mail com IP antigo
Sites	IP Principal do servidor	Códigos com chamadas IP e não nomes
Bancos de dados	IP Principal do servidor	Códigos com chamadas IP e não nomes
Zonas DNS	IP Principal do servidor	Propagação de DNS, que pode levar de 1 a 24 horas

### **Atualizações**

Para Clientes que não tem o insumo de Gerenciamento de Servidor contratado, a SAN **NÃO REALIZARÁ** atualizações de sistema operacional (SO), painel de controle ou aplicações do servidor, sendo a responsabilidade única e exclusiva do Cliente, uma vez que a SAN é responsável apenas por manter a estrutura que conecta o servidor à Internet.

Para Clientes que têm o insumo de Gerenciamento de Servidor contratado, a SAN **REALIZARÁ** atualizações periódicas, obrigatórias, em versões estáveis dos fabricantes, com objetivo de garantir a integridade, segurança e disponibilidade dos serviços. As atualizações podem ser iniciadas por orientação do fabricante.

Atualização	Impacto no Serviço?	Dia da semana em que pode ocorrer <sup>1</sup>						
		S	T	Q	Q	S	S	D
Atualizações do SO	Não <sup>2</sup>	V	V	V	V	V	V	V
Atualizações Painel de Controle	Não	V	V	V	V	V	V	V
Atualizações de Hardware	Sim	V	V	V	V	V	V	V

<sup>1</sup>O dia da semana em que a atualização poderá ser aplicada poderá ser escolhida pelo cliente.

<sup>2</sup>Algumas atualizações do SO, especificamente de versões do kernel, envolvem o reboot da instância computacional, podendo causar indisponibilidade temporária no serviço.

Alguns tipos de atualizações (updates de SO, atualização no hardware) necessitam do desligamento e ou reinício completo do Elastic Cloud e podem ter algum tempo de indisponibilidade, nestes casos um ticket será aberto notificando antecipadamente a data e o horário em que ocorrerá a manutenção.