

TERMO DE USO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)

Código do Serviço:	3005001	Nome do Serviço:	SAN AUTENTICAÇÃO
Data de Publicação:	30/04/2013	Entrada em Vigor:	01/06/2013
Versão:	1.0000	Status:	Publicado

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

O presente Termo de Uso de Serviço é parte integrante do Contrato Geral de Prestação de Serviço de Valor Adicionado e do Termo Aditivo do Serviço, 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.

1. Descrição Básica do Serviço
2. Conceito tecnológico do Serviço
3. Dependência de outros Serviços
4. Atividades integrantes do Serviço
5. Atividades não integrantes do Serviço
6. Insumos e Franquias
7. Prazo de Produção e Ativação/Disponibilização do Serviço
8. Do momento do pagamento do Serviço e da Medição do Serviço
9. Suporte Tecnológico
10. Recursos tecnológicos do CLIENTE mínimos para o funcionamento do Serviço
11. Competência (*expertise*) mínima do CLIENTE
12. Desempenho do Serviço
13. Limites de Uso do Serviço
14. Movimentação e Atualização
15. Acordo de Nível de Serviço (SLA)
16. Restrições e efeitos do Bloqueio e Cancelamento do Serviço
17. Cópias de Segurança (Backup)
18. Uso aceitável do Serviço
19. Considerações adicionais

1. Descrição Básica do Serviço

O Serviço SAN Autenticação provê autenticação para acessos à rede mundial Internet, seja na modalidade discado ou ADSL.

2. Conceito tecnológico do Serviço

Autenticação consiste no processo que busca verificar a identidade do CLIENTE no momento em que ele requisita um *log in* (acesso) à rede mundial Internet. O acesso é permitido apenas a usuários autorizados e essa autorização se dá pela combinação perfeita entre a identidade do usuário escolhido pelo CLIENTE e sua senha.

Em função da norma 04/95 do Ministério das Comunicações, a ANATEL exige que os CLIENTES possuam um provedor de acesso à Internet para poder utilizar o Serviço de banda ADSL comercializado através de concessionárias de telecomunicações.

A responsabilidade do acesso, funcionamento, velocidade e estabilidade da conexão é exclusivamente da operadora de telecomunicações, cabendo ao Provedor de Internet apenas a autenticação do CLIENTE para permitir o acesso à rede mundial.

3. Dependência de outros Serviços

Esse Serviço é dependente do Serviço de:

- a) Acesso à Internet da Operadora OI, GVT, CTBC ou Telefônica.

4. Atividades integrantes do Serviço

As atividades realizadas pela SAN que INTEGRAM o Serviço são:

- a) Fornecimento de Login e Senha (Credenciais de Autenticação);
- b) Configuração Remota de Modem/Roteador;
- c) Autenticação de acesso ADSL a internet das operadoras OI, GVT, CTBC e Telefônica;
- d) Configuração da conexão em ambientes Microsoft Windows.

5. Atividades não integrantes do Serviço

As atividades que NÃO INTEGRAM o Serviço da SAN são:

- a) Substituição/fornecimento de Modem de Acesso;
- b) Configuração local de Modem/Roteador;
- c) Acesso à rede internet;
- d) Configuração em sistemas diferentes do Microsoft Windows.

6. Insumos e Franquias

Os seguintes Insumos estão à disposição para contratação e/ou configuração do Serviço de Autenticação:

6.1 Contratáveis

Os seguintes Insumos estão disponíveis para contratação no Serviço SAN Autenticação:

Insumo	Unidade Medida	Múltiplos Franquia	Insumo Tipo	Mínimo Contratável	Máximo Contratável	Tipo Medição
Autenticação ADSL	Un	1	Fixo	0	Ilimitado	MMU
Autenticação Discado	Un	1	Fixo	0	Ilimitado	MMU
Conexões Simultâneas	Un	1	Fixo	0	Ilimitado	MMU
Telefone de Acesso	Un	1	Fixo	0	Ilimitado	MMU
Controle de horário	Un	1	Fixo	0	Ilimitado	MMU
Grupos de horário	Un	1	Fixo	0	Ilimitado	MMU

6.2 Configuráveis

Os seguintes Insumos estão disponíveis para serem configurados conforme a necessidade do CLIENTE. Integram o Serviço e não precisam ser contratados adicionalmente:

Insumo	Medida	Franquia	Tipo	Contratável	Contratável	Medição
Velocidade (*)	Kbps		Fixo	1		MMU
Grupos de Horário	Un	1	Fixo	0	Ilimitado	MMU

(*) Recurso de configuração obrigatória para CLIENTES da Operadora Telefônica.

7. Prazo de Produção e Ativação/Disponibilização do Serviço

7.1. O prazo de Produção desse Serviço é de até trinta (30) minutos, contados da forma que está prevista na Cláusula Oitava do Contrato Geral de Prestação de Serviço de Valor Adicionado.

7.2. O Serviço SAN Autenticação é considerado ATIVADO/DISPONIBILIZADO quando atende positivamente os seguintes requisitos técnicos:

- a) As credenciais de autenticação (*logins*) são geradas e disponibilizadas para uso do CLIENTE;
- b) A SAN envia um comunicado informando a ativação/disponibilização do Serviço.

8. Do momento do pagamento do Serviço e da Medição do Serviço

8.1 O Serviço SAN Autenticação é um Serviço Pré-Pago;

8.2 Nos casos em que os Insumos tenham como forma de medição a Medição por Maior Uso (MMU), a medição do Serviço será feita diariamente e computada mensalmente abrangendo o período de 01º a 30 (ou 31) de cada mês civil. Ao final do mês identifica-se o maior uso do Insumo que se torna a base da cobrança.

9. Suporte Tecnológico

9.1.A SAN fornecerá Suporte Tecnológico ou ainda atendimento ao presente Serviço a partir de todos os Canais de Contato da Central de Relacionamento de acordo com as regras, limites e custos de cada canal.

9.2.O Suporte Tecnológico relativo a este Serviço inclui o atendimento e esclarecimento de dúvidas e o encaminhamento do registro de Incidentes para o nível de Suporte, desde que estes digam respeito às tecnologias diretamente relacionadas às ATIVIDADES INTEGRANTES do presente Serviço, elencadas no item 4 deste Termo de Uso do Serviço.

9.3. Não haverá prestação de Suporte Tecnológico de qualquer natureza em relação à tecnologia que não tenha relação com as ATIVIDADES INTEGRANTE (item 4 do presente Termo de Uso de Serviço) do presente Serviço. Da mesma forma, não haverá prestação de Suporte Tecnológico em relação às tecnologias diretamente relacionadas às ATIVIDADES NÃO INTEGRANTES (item 5) do presente Serviço.

10. Recursos tecnológicos do CLIENTE mínimos para o funcionamento do Serviço

- a) Computador atualizado com sistema operacional Windows;
- b) Equipamento de acesso à Internet (modem/roteador/filtro) homologado pela operadora de telecomunicações;
- c) Acesso à Internet com uma operadora de telefonia.

11. Competência (*expertise*) mínima do CLIENTE

Para poder usar o SAN Autenticação, o CLIENTE obrigatoriamente deverá possuir uma série de expertises, em especial, mas não se limitando a essa:

- a) Conhecimento de como utilizar o sistema operacional Microsoft Windows.

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:

a) A SAN utiliza 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;

b) Cada possível Configuração de Serviço contratado 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;

b.1) Nesse caso, é de responsabilidade exclusiva do CLIENTE contratar uma Configuração de Serviço que permita um Desempenho compatível com as suas necessidades;

c) A percepção do Desempenho do Serviço pode ser prejudicada por muitos fatores que não dependem ou não são controlados pela SAN, entre eles:

c.1) O bom funcionamento dos pré-requisitos técnicos de responsabilidade do CLIENTE, principalmente Conectividade, Hardware e Software; Nesse caso, é obrigação do CLIENTE manter a sua conexão à Internet atualizada, o seu Hardware atualizado e o seu Software legalizado com versões atualizadas para que os fabricantes do hardware e do software responsabilizem-se por erros ou falhas ou quaisquer outros problemas em seus produtos que produzam a percepção de perda de Desempenho no Serviço contratado.

c.2) Problemas no equipamento como Vírus, SPAM e outros tipos de infecções ou ainda problemas de rede local do CLIENTE que levem o CLIENTE a entender que Serviço está abaixo do desempenho esperado;

c.3) Falha de comunicação, de roteamento ou degradação do Serviço de conexão do CLIENTE na operadora de telecomunicações. Por esse motivo é responsabilidade do CLIENTE utilizar conexões legais, e dentro de normas técnicas definidas por operadoras de telecomunicações autorizadas pela ANATEL;

c.3.1) É importante ressaltar que a homologação do equipamento utilizado pelo CLIENTE junto à operadora de telecomunicações é ponto fundamental para a garantia do Serviço por parte da operadora;

c.4) Falha de programação em sites, e-mails, e-mail marketing, que usem bancos de dados ou outras aplicações hospedadas sob a responsabilidade do CLIENTE ou de seus desenvolvedores;

c.5) A utilização pelo CLIENTE de softwares gratuitos (*freeware*), comumente disponíveis na Internet para garantir a operação do seu negócio na rede, não é recomendada uma vez que tais softwares podem apresentar problemas de estabilidade, além do fato que os produtores não garantem o seu perfeito funcionamento;

c.6) Da mesma forma aplicações que transferem ou transmitem dados por dentro da Internet para outros locais podem ser prejudicadas por falha da própria Internet, sem que isso decorra de qualquer falha da estrutura da SAN, isentando a SAN de qualquer responsabilidade nesse sentido;

c.7) Falhas nas configurações de DNS ou problemas no registro do domínio, em especial quando esses não forem contratados na SAN, podem gerar problemas na percepção do Desempenho do Serviço;

c.8) O comportamento da rede local pode afetar o desempenho, por isso sugerimos a constante análise da performance de rede e, em caso dos equipamentos estarem conectados a algum tipo de servidor de proxy, a constante manutenção dos softwares que fazem essa função. Redes mal configuradas, placas de redes com problemas e conflitos locais de endereçamento IP no CLIENTE podem afetar drasticamente o desempenho levando, inclusive, a interrupção total do Serviço;

c.9) O uso de servidores ou Serviço de proxy por parte do CLIENTE, e problemas no *cache* deste, podem gerar a falsa ilusão de atraso na conexão ou ainda falta de acesso a determinados sites ou Serviço;

c.10) Problemas na rede elétrica local do CLIENTE podem afetar a percepção do desempenho da comunicação e o desempenho do Serviço fazendo com que haja quedas constantes na conexão do CLIENTE;

c.11) Toda conexão ADSL é acompanhada de um filtro que separa as frequências de voz e de dados na linha do CLIENTE. Problemas no filtro podem afetar ou interromper totalmente a conexão do CLIENTE.

13. Limites de Uso do Serviço

Nas conexões ADSL, uma credencial de acesso poderá ser utilizada para autenticação de somente um circuito de dados, ou seja, o sistema da SAN por padrão permite apenas uma conexão simultânea para cada credencial (login) fornecida a um CLIENTE.

14. Movimentação e Atualização

A SAN poderá, a seu critério, fazer quaisquer alterações na infraestrutura de prestação do Serviço em especial os servidores de autenticação ou ainda endereços IP dos mesmos.

15. Acordo de Nível de Serviço (SLA)

15.1. O Acordo de Nível de Serviço (SLA) do Serviço SAN Autenticação prevê um Índice de Disponibilidade (ID) que se baseia na disponibilidade de 3 (três) itens que dão suporte ao funcionamento do Serviço dentro de um período de disponibilidade esperada, sempre medido entre o dia 01 e 30 (ou trinta e um) de cada mês civil através da equação abaixo:

$$ID \text{ Serviço} = (IDD + IDR + IDS) / 3$$

Onde:

Indicador	Itens	Índice de Disponibilidade	Período de Disponibilidade Esperada (horas x dias mês)
IDD	Disponibilidade de Infraestrutura de DataCenter (Energia, ar condicionado, nobreak, gerador)	99%	24 x 30
IDR	Disponibilidade de Equipamentos de LAN e Telecom		24 x 30
IDS	Servidor do Serviço		24 x 30

15.2. Para a contabilização do ID dos itens que dão suporte ao funcionamento do Serviço SAN Autenticação utilizar-se-ão as seguintes equações:

$$IDD= \{[(PD + PIJ) / PDE] \times 100\}$$

$$IDR= \{[(PD + PIJ) / PDE] \times 100\}$$

$$IDS= \{[(PD + PIJ) / PDE] \times 100\}$$

Nomenclatura:	
ID	Índice de Disponibilidade
PD	Período de Disponibilidade Mensal - período aferido e contabilizado do ambiente disponível
PIJ	Período de Indisponibilidade Justificada - período aferido de indisponibilidade justificada de acordo com contrato
PDE	Período de Disponibilidade Esperada

15.3. Esse é um percentual não cumulativo, considerando como *downtime* somente o tempo de indisponibilidade não justificado. As previsões de *downtime* justificado para efeito de Acordo de Nível de Serviço encontram-se no Contrato Geral de Prestação de Serviço de Valor Adicionado - SVA;

15.4. O Acordo de Nível de Serviço não cobre qualquer incidente ocasionado por má administração do Servidor por parte do CLIENTE ou ainda paradas decorrentes do mau uso dos softwares instalados e administrados pelo CLIENTE ou das práticas adotadas na gestão e uso dos recursos por parte do CLIENTE.

16. Restrições e efeitos do Bloqueio e Cancelamento do Serviço

16.1. Nos casos de Bloqueio previstos no Contrato Geral de Prestação de Serviço de Valor Adicionado - SVA, o SAN Autenticação será bloqueado resultando nos seguintes efeitos:

- a) Não será possível acessar quaisquer Serviços de internet.

16.2. No caso de Cancelamento do Serviço, o Serviço SAN Autenticação será bloqueado e as credenciais de acesso removidas.

17. Cópias de Segurança (Backup)

Não se aplica a esse Serviço

18. Uso aceitável do Serviço

O Serviço SAN Autenticação poderá ser utilizado para acessar a internet em apenas um computador ou acesso ADSL.

19. Considerações adicionais

Alguns recursos ou funcionalidades poderão não estar disponíveis no painel de controle do serviço. Nesse caso podem ser solicitadas via Central de Relacionamento.



Para maiores informações disponíveis na Internet, consulte:

- <http://pt.wikipedia.org/wiki/Autenticação>
- <http://pt.wikipedia.org/wiki/RADIUS>