



Grupo do Serviço	<i>Cloud Host</i>	Nome do Serviço	<i>Cloud Host V2</i>
Data de Publicação	28/04/2017	Status	Publicado
Versão do Serviço	V2.0.0		

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 *Cloud Host V2*, 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

1 Descrição Básica do Serviço.....	2
2 Conceito abrangente do Serviço.....	2
3 Características Administrativas do Serviço .....	2
4 Recursos Configuráveis .....	3
5 Linha de <i>UpGrade/DownGrade</i> Automático .....	3
6 Funcionalidades Inclusas .....	4
7 Atividades integrantes e não integrantes .....	5
8 Prazo de Produção e Ativação/Disponibilização do Serviço .....	5
9 Suporte Técnico .....	5
10 Atividades na Central de Serviços .....	7
11 Recursos tecnológicos do Cliente mínimos para o funcionamento do Serviço .....	8
12 Competência (expertise) mínima do Cliente .....	8
13 Desempenho do Serviço .....	9
14 Limites de Uso do Serviço.....	11
15 Acordo de Nível de Serviço ( <i>SLA - Service Level Agreement</i> ) .....	13
16 Restrições e efeitos do Bloqueio e Cancelamento do Serviço .....	13
17 Cópias de Segurança (Backup) .....	14
18 Movimentação e atualização .....	14

## 1 Descrição Básica do Serviço

O Serviço *Cloud Host V2* consiste na disponibilização de uma Instância Computacional com área para hospedagem de dados (*Sites*), *e-mails*, bancos de dados e conectividade com a *Internet* afim de que o Cliente hospede seu *site* ou aplicação tornando-o disponível na rede mundial *Internet*.

## 2 Conceito abrangente do Serviço

O Serviço SAN *Cloud Host V2* é ofertado no modelo de Plataforma como Serviço (*PaaS - Platform as a Service*). O modelo de *PaaS* consiste em uma maneira de entregar computação em nuvem onde o fornecedor - a SAN - organiza *hardware*, *software*, sistema operacional, aplicações, suporte a determinadas linguagens de programação e pacotes para instalação de novos aplicativos como parte da sua oferta. Como a mesma Plataforma é comercializada para inúmeros Clientes que tem interesse em utilizar o serviço, alguns recursos podem ser alterados individualmente, por Cliente, enquanto outros não.

Assim torna-se responsabilidade do Cliente analisar, antes da contratação, se os recursos ofertados na Plataforma atenderão os seus interesses tecnológicos e/ou a partir dessa análise, adaptar-se às características da Plataforma para utilizar-se do serviço.

A contratação de uma solução baseada em *PaaS*, como o SAN *Cloud Host*, exige que o Cliente tenha uma MÉDIA expertise tecnológico das tecnologias utilizadas para o funcionamento da *Internet* como um todo.

A oferta do Serviço SAN *Cloud Host V2* da SAN traz duas linhas distintas de recursos:

- a) *Light*: Uma oferta com Recursos Fixos e limitados para Clientes que vão hospedar seu primeiro site, e desejam reduzir ao máximo seu custo inicial de operações;
- b) *OnDemand*: Uma oferta com a possibilidade de vários Recursos Configuráveis para que os Clientes adaptem ao máximo a tecnologia às suas necessidades durante o processo de desenvolvimento e expansão dos seus negócios.

## 3 Características Administrativas do Serviço

O Serviço apresenta as seguintes características administrativas:



Provisionamento:	( ) Infraestrutura da SAN (x) Infraestrutura de Terceiros
Pagamento:	(x) Pré-Pago ( ) Pós-Pago
Forma:	(x) Recorrente ( ) Eventual ( ) Programado ( ) A Crédito

#### 4 Recursos Configuráveis

Os insumos abaixo podem ser configurados de acordo com o interesse do Cliente. Eles estarão disponíveis para configuração no momento da contratação ou ainda em *UpGrades/DownGrades* (apenas para Clientes da linha *OnDemand*).

Seus preços mensais serão apresentados ao Cliente nesses momentos e serão confirmados por *e-mail* a cada contratação ou Termo Aditivo.

Insumo	Unidade de Medida	Mínimo Contratável *	Máximo Contratável
Armazenamento de Dados	GB	1	Ilimitado
Tráfego de Dados	GB	10	Ilimitado
Contas de <i>E-mail</i>	Un	1	200
Contas de <i>FTP</i>	Un	1	Ilimitado
Subdomínios	Un	1	Ilimitado
Domínios Adicionais	Un	1	Ilimitado
Bancos de Dados	Un	1	Ilimitado
Licenciamento <i>Site Fácil</i>	Sim/Não	0	1
<i>IP Dedicado</i>	Sim/Não	0	1
<i>Acesso SSH</i>	Sim/Não	0	1
Redirecionamentos de <i>E-mail</i> e <i>Autoresponders</i>	Un	1	Ilimitado
Listas de <i>E-mail</i>	Un	0	Ilimitado

\* Os valores mínimos contratáveis referem-se ao plano Light.

#### 5 Linha de *Upgrade/DownGrade* Automático

A linha de *Upgrade/Downgrade* determina a linha de evolução/involução do serviço. O Cliente poderá realizar *UpGrades* automaticamente na área do Cliente a qualquer momento do seu contrato. Solicitações de *Downgrades* só poderão ser efetuadas a partir da área do cliente.

Plano	Upgrade	DownGrade
<b>Light</b>		
Cloud Host Light v2	Cloud Host Start v2 Cloud Host Pro v2 Cloud Host Max v2 Cloud Server Host v2	n/a
<b>OnDemand</b>		
Cloud Host Start v2	Cloud Host Pro v2 Cloud Host Max v2 Cloud Server Host v2	n/a
Cloud Host Pro v2	Cloud Host Max v2 Cloud Server Host v2	n/a
Cloud Host Max v2	Cloud Server Host v2	n/a

## 6 Funcionalidades Inclusas

As funcionalidades inclusas representam recursos e possibilidades a partir de tecnologias e ferramentas disponíveis para utilização sem custo adicional.

Funcionalidade	Light	OnDemand
Acesso a Webmail com: Horde, Roundcube	Sim	Sim
Proteção antispam com o SpamAssassin	Sim	Sim
Monitoramento do Status do Servidor	Sim	Sim
Alteração de Senhas	Sim	Sim
Painel de Controle cPanel *	Sim	Sim
Estatísticas do Site: AWStats, Webalizer	Sim	Sim
Logs de Acesso e Logs de Erro	Sim	Sim
Proteção de Diretórios com Senha	Sim	Sim
Páginas de Erro Customizadas	Sim	Sim
Gerenciador de Arquivos Web	Sim	Sim
Proteção de Hotlink	Sim	Sim
Gerenciador de Bloqueio de IP	Sim	Sim
Redirecionamento de URL	Sim	Sim
Escolher Versão do PHP	Sim	Sim
CGI	Não	Sim
Backup Manager	Sim	Sim
Gerenciador de Bancos de Dados (phpMyAdmin/phpPgAdmin)	Sim	Sim

<i>BoxTrapper SpamTrap</i>	Sim	Sim
Bancos de Dados em Discos SSD	Sim	Sim
E-mails em Discos SSD	Sim	Sim
Comunicação com <i>CloudFlare</i> **	Sim	Sim
Editor de DNS	Sim	Sim
<i>Cron Job</i>	Sim	Sim
Cache Otimizado para CMS ***	Sim	Sim

\* A ferramenta *cPanel* traz consigo centenas de ferramentas, funcionalidades e relatórios que são incluídas no Serviço *Cloud Host V2* sem custo adicional. Para conhecer mais sobre essas ferramentas acesse o *site* do fabricante ou a Base de Conhecimento da SAN no *Site SAN*.

\*\* A comunicação com *CloudFlare* consiste em um plugin disponibilizado no Painel de Controle, que permite que o cliente habilite e gerencie todas as funcionalidades de um *CDN*.

Para mais informações, acesse: <https://support.cloudflare.com/hc/en-us/articles/205177068-Step-1-How-does-Cloudflare-work>

\*\*\* O cache otimizado consiste em um sistema que aumenta a performance de *sites* construídos através de CMS como *Joomla*, *Wordpress*, *Magento*, *Drupal*, etc.

## 7 Atividades integrantes e não integrantes

Não se aplica ao Serviço.

## 8 Prazo de Produção e Ativação/Disponibilização do Serviço

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

	<i>Light/OnDemand</i>
<b>Prazo de Ativação:</b>	Imediato *
<b>Prazo de Bloqueio:</b>	10 dias após vencimento
<b>Prazo de Desbloqueio:</b>	Imediato *
<b>Prazo de Término:</b>	90 dias após o vencimento

\* Executado com rotinas automatizadas que são disparadas a partir do processamento do pagamento (recebimento da confirmação da instituição financeira).

## 9 Suporte Técnico

No Serviço *Cloud Host V2*, o Cliente poderá optar por níveis diferentes de Suporte Técnico que foram desenhados para atender a necessidades e demandas específicas de cada perfil de Cliente. O primeiro nível é isento de qualquer custo adicional devendo os demais serem contratados.

Os níveis podem ser modificados dependendo da intenção do cliente em estender o horário de atendimento, escolher o perfil técnico das equipes de atendimentos que interagem com ele, a priorização nas filas de atendimento, ou ainda o tempo de resposta inicial ao atendimento (lembrando que tempo de resposta não corresponde ao tempo de solução).

A SAN possui níveis mais avançados de Suporte Técnico do que o disponível para esse Serviço. Caso exista a necessidade e demanda por parte do cliente de níveis mais elevados de Suporte ou ainda tempos menores de resposta, é recomendado que ele contate a área Comercial para providenciar a contratação de outra família de Serviços que tenha a previsão do tipo de Suporte Técnico que atenda a sua demanda.

Atividades do Serviço	SC1	SC2	SC3	SC4
<b>Suporte à Infraestrutura da Instância Computacional</b>				
Monitoramento e gerenciamento da infraestrutura de <i>Data Center</i>	✓	✓	✓	✓
Monitoramento e gerenciamento da disponibilidade de rede	✓	✓	✓	✓
Monitoramento e gerenciamento da disponibilidade de <i>hardware</i>	✓	✓	✓	✓
Monitoramento e Gerenciamento de Sistemas Operacionais	✓	✓	✓	✓
Monitoramento e gerenciamento das configurações de aplicações	✓	✓	✓	✓
Monitoramento e gerenciamento da segurança ( <i>DDoS</i> e práticas maliciosas)	✓	✓	✓	✓
<b>Ferramentas de Autoatendimento</b>				
Gestão e melhorias da base de conhecimento	✓	✓	✓	✓
Gestão e melhorias da ferramenta de <i>status</i> do serviço	✓	✓	✓	✓
Gestão e melhorias das ferramentas de automação do serviço	✓	✓	✓	✓
Gestão e melhorias do painel de controle (uso dos serviços)	✓	✓	✓	✓
Notificações de utilização de recursos	✓	✓	✓	✓
<b>Canais de Atendimento</b>				
Registro de <i>tickets</i> na área do cliente 24x7	✓	✓	✓	✓
Atendimento por chat online 8x5 *	✓	✓	✓	✓
Atendimento telefônico 8x5 *	x	✓	✓	✓
Atendimento telefônico 24x5 **	x	x	x	✓
Atendimento telefônico 24x7 ***	x	x	x	x
<b>Acesso direto à Equipes de Atendimento</b>				
Equipe Administrativa (Gerenciamento da Assinatura)	✓	✓	✓	✓
Equipe de <i>Service Desk</i> (N1)	✓	✓	✓	✓
Equipe de <i>Help Desk</i> (N2)	✓	✓	✓	✓
Equipe de Redes / Segurança (N3)	x	x	✓	✓
Equipe de Engenharia de Serviço (N4)	x	x	x	✓

Natureza do Atendimento				
Reativo	✓	✓	✓	✓
Proativo	x	x	✓	✓
Em <i>pool</i>	✓	✓	✓	✓
Exclusivo	x	x	x	x
Priorização do Atendimento	SC1	SC2	SC3	SC4
Priorização na fila de atendimento via <i>chat</i>	Baixa	Alta	Alta	Alta
Priorização na fila de atendimento telefônico	Baixa	Média	Alta	Alta
Priorização na fila de <i>tickets</i>	Baixa	Média	Alta	Alta
SLA de Atendimento				
Tempo de resposta para <i>tickets</i>	SC1	SC2	SC3	SC4
	Menos de 1 dia útil	Menos de 12 horas	Menos de 8 horas	Menos de 4 horas

\* De segunda a sexta-feira das 9:00 às 17:00 horas - exceto feriados.

\*\* Das 8:00 horas de segunda-feira às 18:00 horas de sexta-feira, sem interrupção - exceto feriados.

\*\*\* 24 horas/dia - exceto feriados.

O calendário oficial dos feriados brasileiros é disponibilizado anualmente através do Diário Oficial da União.

Nesse serviço, o cliente ainda poderá 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:

Configuráveis de Suporte	Un	Mínimo	Máximo
Migração assistida	Un	1	Ilimitado
Restauração de dados do <i>cPanel</i>	Un	1	Ilimitado
Restauração de dados da infra	Un	1	Ilimitado
Desbloqueio de <i>IP</i> (listas de <i>SPAM</i> )	Un	1	Ilimitado

### 10 Atividades na Central de Serviços

A equipe da Central de Serviços está preparada para atender Registros de Incidentes ou Requisições de Serviços limitados aos temas abaixo:

Central de Serviços	Integra	Não Integra
<b>Dúvidas Técnicas</b>		
Informações Técnicas sobre os Serviços (termo de uso)	✓	
Auxílio para o uso da base de conhecimento da SAN	✓	

Auxílio para o uso da Área do Cliente	✓	
Auxílio na configuração de <i>DNS</i>	✓	
Informações sobre Consumo de Recursos	✓	
Reenvio de Senhas	✓	
Desbloqueio de <i>IPs</i> no <i>Firewall</i>	✓	
Criar uma nova conta (contrato) de <i>Cloud Host</i>	✓	
Desenvolvimento ou Codificação de <i>Sites</i>		✓
Suporte a aplicativos de terceiros		✓
Suporte a Clientes de <i>E-mail</i> (exceto configuração)		✓
Alteração em Códigos Fonte		✓
Alteração em Bancos de Dados		✓
<b>Questões Administrativas</b>		
Informações sobre Contrato Geral de Serviços	✓	
Informações sobre Faturamento do Serviço	✓	
Ajustes ou Correção de Descontos	✓	
Descontos relativos a perda de <i>SLA</i>	✓	
Liberação Provisória (Desbloqueio Provisório)	✓	

### 11 Recursos tecnológicos do Cliente mínimos para o funcionamento do Serviço

Recurso	Mínimo
Registro de domínio	Ativo

### 12 Competência (expertise) mínima do Cliente

Para poder usar o Serviço, o Cliente obrigatoriamente deverá possuir uma série de expertises, em especial, mas não se limitando a essas:

Conhecimento	Nível		
	Baixo	Médio	Especialista
<i>cPanel</i>	✓		
<i>DNS</i>	✓		
Práticas de Segurança		✓	
Gestão de sites		✓	
<i>FTP</i>		✓	
<i>SSH</i>		✓	
Programação <i>WEB</i>		✓	
Bancos de Dados		✓	





Essas expertises podem ser reduzidas apenas no caso do Cliente contratar a Licença do Serviço SAN *Site Fácil*. 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.

### 13 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 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;

c) É de responsabilidade exclusiva de o Cliente contratar uma Configuração de Serviço que permita um Desempenho compatível com as suas necessidades e também como a manutenção de recursos tecnológicos, do lado do Cliente, que consigam refletir o desempenho do Serviço que é entregue do lado da SAN;

d) Como o Serviço Cloud *Host V2* é contratado em nuvem pública, ou seja, com uma Instância Computacional provisionada a partir de um *Hardware* que pode ser utilizado também por outros Clientes - que não é dedicado exclusivamente para o Cliente - eventualmente o Serviço poderá sofrer o impacto decorrente do uso excessivo de recursos por outros Clientes que compartilham essa mesma infraestrutura física. Para Clientes que não podem administrar eventuais intermitências em seus sistemas, é recomendada a contratação de Serviços da SAN que se baseiam em nuvem privada - com *Hardware* dedicado para o provisionamento da sua Instância Computacional.

Listamos abaixo alguns exemplos naturais de falhas do ambiente *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 é 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 site do ar, por exemplo, apesar da Plataforma estar totalmente disponível.	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>IP's</i> para chamadas de conexões com bancos de dados, por exemplo.
<i>Sites</i> com chamadas externas indisponíveis	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</i> com erro de resolução <i>DNS</i>	As configurações de <i>DNS</i> podem estar configuradas incorretamente e/ou o domínio está congelado/inativo.	Verifique se os <i>nameservers</i> estão cadastrados corretamente junto ao registrante do domínio; Verifique se os subdomínios estão devidamente cadastrados na zona de <i>DNS</i> do domínio.
Falha de conexão com servidor de <i>e-mail</i>	Quando mal configurados, <i>softwares</i> de serviços antivírus instalados localmente na máquina do Cliente, podem gerar falso-positivos sobre o serviço de <i>e-mail</i> .	Certifique-se de que o Cliente de <i>E-mail</i> esteja devidamente configurado; certifique-se de que o antivírus esteja devidamente atualizado, licenciado e configurado.
Mensagens não chegam aos destinatários	Quando os <i>e-mails</i> são enviados a partir de um IP dedicado, este pode estar cadastrado em <i>blacklists</i> , o que faz com que as mensagens não sejam entregues aos destinatários.	Solicite o desbloqueio junto ao órgão que listou o <i>IP</i> .

Mensagens não chegam dos remetentes	Os servidores de <i>e-mail</i> dos remetentes podem sofrer instabilidades.	Solicite que o remetente verifique a situação do seu serviço junto ao seu provedor de serviços.
Uso de Recursos acima do contratado *	O <i>site</i> passa a apresentar o erro 500 ou 503 quando o serviço está utilizando recursos de <i>hardware</i> acima dos contratados.	Efetue upgrade dos serviços afetados.

#### 14 Limites de Uso do Serviço

Além dos limites dos Recursos Configuráveis, as Instâncias Computacionais provisionadas nas linhas *Light* e *OnDemand* são limitadas conforme tabela abaixo:

Recurso ( <i>Level</i> )	<i>Light</i>	<i>OnDemand</i>		
		<i>Start</i>	<i>Pro</i>	<i>Max</i>
Processador ( <i>CPU SPEED</i> )	50%	50%	75%	100%
Número de Cores	0,5	0,5	0,75	1
Memória Virtual ( <i>vMEM</i> )	512MB	512MB	768MB	1024MB
Memória Virtual ( <i>pMEM</i> )	256MB	256MB	512MB	768MB
Conexões Simultâneas	25	25	50	100
Número de Processos	25	25	75	150
Limite de I/O	1000	1000	2000	4000
<i>IOPS</i>	10	10	20	40
Qtd Máxima de <i>E-mails</i> /cliente/hora	100	100	200	300
Máximo de destinatários errados nas listas de envio de e-mails por hora	150			
Largura de banda	1 Gbps			

A inter-relação entre os limites de recursos garante o bom desempenho das funcionalidades contratadas. É recomendado fortemente que o Cliente realize monitoramento constante da utilização dos Recursos no Painel de Controle fornecido pela SAN e que realize a ampliação dos mesmos sempre que o uso de qualquer deles superar 80% (oitenta por cento).

A Plataforma também apresenta um conjunto de diretivas para perfeito funcionamento das linguagens de programação e banco de dados. Em alguns casos, a SAN permite que cada cliente modifique o padrão através de simples edição da configuração. Outras vezes esse padrão é global, sem a possibilidade de alteração para um cliente em específico.

Abaixo apresentamos os limites importantes no que diz respeito aos recursos avançados de linguagem e banco de dados:

Recursos Avançados			
Plataforma: PHP			
Diretiva	Padrão	Editável?	Valor Aceito
Versão	5.6	✓	5.2 até 7.0
<i>allow_url_fopen</i>	<i>On</i>	✓	<i>On/Off</i>
<i>display_errors</i>	<i>Off</i>	✓	<i>On/Off</i>
<i>error_reporting</i>	<i>~E_ALL</i>	✓	<i>E_ALL/~E_NOTICE</i> <i>~E_ALL</i>
<i>file_uploads</i>	<i>On</i>	✓	<i>On/Off</i>
<i>log_errors</i>	<i>On</i>	✓	<i>On/Off</i>
<i>max_execution_time</i>	30	✓	300
<i>max_input_time</i>	60	✓	300
<i>memory_limit</i>	32M	✓	Até 512M
<i>post_max_size</i>	8M	✓	Até 128M
<i>short_open_tag</i>	<i>On</i>	✓	<i>On/Off</i>
<i>upload_max_filesize</i>	2M	✓	Até 1GB

Recursos Avançados Globais			
Plataforma: MySQL			
Diretiva	Padrão	Editável?	Valor Aceito
<i>MAX_JOIN_SIZE</i>	1000000	×	n/a
<i>SQL_SELECT_LIMIT</i>	1000000	×	n/a
<i>MAX_USER_CONNECTIONS</i>	300	×	n/a

Recursos Avançados			
Plataforma: PostgreSQL			
Diretiva	Padrão	Editável?	Valor Aceito
<i>MAX_CONNECTIONS</i>	100	×	n/a

Recursos Avançados por Plano				
Plataforma: MySQL				
Diretiva	Light	Start	Pro	Max
Número de Cores	0,5	0,5	0,75	1
Limite de I/O	1000	1000	2000	4000
<i>IOPS</i>	10	10	20	40

### 15 Acordo de Nível de Serviço (SLA - Service Level Agreement)

A SAN oferta Acordo de Nível de Serviço (SLA) para o Serviço *Cloud Host V2*, 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:

Item	SLA
<i>Uptime</i> da Instância Computacional	99.85%

### 16 Restrições e efeitos do Bloqueio e Cancelamento do Serviço

Abaixo apresentamos as restrições de funcionalidades que ocorrem durante o bloqueio parcial do Serviço *Cloud Host V2*:

Funcionalidade	Bloqueio Parcial?	
	Sim	Não
Acesso de Visitantes ao <i>Site</i> da Hospedagem	✓	
Acesso aos <i>e-mails</i> via <i>webmail</i>	✓	
Acesso aos <i>e-mails</i> via clientes de <i>e-mail</i>	✓	
Acesso via <i>FTP</i>	✓	
Acessos à Bases de dados	✓	
Armazenamento dos Dados do Cliente		✓
Entrega dos <i>e-mails</i> nas Caixas Postais do Cliente		✓
Rotinas internas realizadas entre site e bancos de dados		✓
Rotinas de <i>CronJob</i>	✓	
<i>APIs</i> ou outros códigos e integrações externas	✓	
Acesso à Área do Cliente		✓
Acesso ao local de pagamento de faturas		✓
Listas de <i>e-mail</i>	✓	
Acesso ao Painel <i>cPanel</i>	✓	
Envio de <i>E-mails</i>	✓	

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:

Prática	Bloqueio Parcial?	
	Sim	Não
Hospedagem de Arquivos Maliciosos	✓	
Prática de SPAM	✓	
DMCA (Notificação sobre Direitos Autorais)	✓	
Erro reiterado de Senhas de Acesso a Plataforma	✓	

### 17 Cópias de Segurança (Backup)

A SAN deverá realizar cópias de segurança (*BACKUP*) de infraestrutura para o atendimento de suas necessidades de acordo com o previsto no Capítulo 24 do Contrato de Prestação de Serviços de Valor Adicionado (SVA), com janela de duração prevista conforme tabela abaixo:

Item	Dias da semana em que pode ocorrer						
	S	T	Q	Q	S	S	D
Infraestrutura					✓	✓	✓

O *Backup* comprime todos os *e-mails*, *aliases*, senhas, conteúdos de *sites* dos Clientes assim como seus bancos de dados em um único arquivo. Não existe qualquer garantia da realização do backup em um momento específico dentro da janela de operação, tão pouco garantia da integridade do arquivo de *backup* já que os dados são copiados e comprimidos sem intervenção humana. Arquivos corrompidos serão adicionados corrompidos ao *backup* e não há como recuperar arquivos que não se encontravam na área de dados cliente no momento da cópia.

**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.**

### 18 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 *Cloud Host V2*:

### Movimentações

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

\* Durante o processo de migração, as senhas **NÃO** são alteradas. Desta forma, se as configurações de clientes de *e-mail* estiverem corretas, nenhuma alteração deverá ser feita.

### Atualizações

Atualização	Impacto no Serviço?	Dias da semana em que pode ocorrer						
		S	T	Q	Q	S	S	D
<i>Vacinas SpamAssassin</i>	não	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Atualizações do <i>SO</i>	não	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Atualizações <i>cPanel</i>	não	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓