

Grupo do Serviço	<i>Cloud Revenda cPanel</i>	Nome do Serviço	<i>Cloud Revenda cPanel</i>
Entrada em Vigor	19/05/2017	Status	Publicado
Versão do Serviço	V2.0.1		

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



## 1 Descrição Básica do Serviço

O Serviço *Cloud Revenda cPanel V2* consiste na disponibilização de área e tecnologias para Revenda de Hospedagem compartilhada de *Sites*, agregando recursos de gerenciamento de contas e usuários que serão administrados pelo Cliente, dono da Revenda.

## 2 Conceito abrangente do Serviço

O Serviço SAN *Cloud Revenda cPanel 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 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.

O Cliente deixa de ser consumidor pois revende esses recursos reorganizados de forma diferente, a seu critério, para novos Clientes da sua revenda responsabilizando-se, inclusive, pela relação de consumo estabelecida entre eles.

A contratação de uma solução baseada em *PaaS*, como o SAN *Cloud Revenda cPanel V2*, exige que o Cliente tenha um *MÉDIO expertise* tecnológico das tecnologias utilizadas para o funcionamento da Internet como um todo.

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

a) *Light*: Uma oferta com Recursos Fixos e limitados para Clientes que estão começando seus negócios e desejam reduzir ao máximo seu custo inicial de operação;

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	10	400
IP Dedicado	Sim/Não	0	100
Acesso CGI	Sim/Não	n/a	n/a
Acesso SSH	Sim/Não	n/a	n/a
Domínios	Un	1	Ilimitado
Subdomínios	Un	1	Ilimitado
Sites Hospedados	Un	1	Ilimitado
Bancos de Dados	Un	0	Ilimitado
Contas de E-mail	Un	1	Ilimitado
Contas de FTP	Un	1	Ilimitado
Contas de E-mail POP3 e IMAP	Un	1	Ilimitado
Autoresponders, Redirecionamentos de E-mail e Listas de E-mail	Un	1	Ilimitado
Instalador de Aplicações <i>Softaculous</i> para Clientes	Sim/Não	n/a	n/a

Adicionalmente, o Cliente poderá contratar os seguintes pacotes de terceiros:

Adicional (add-on)	Detalhamento
<i>WHMCS Branded License</i>	O <i>WHMCS</i> é uma plataforma poderosa de gerenciamento, faturamento, suporte técnico e automação para negócios na <i>internet</i> . Esta licença leva a marca do fabricante.

<i>WHMCS No Branding License</i>	O <i>WHMCS</i> é uma plataforma poderosa de gerenciamento, faturamento, suporte técnico e automação para negócios na <i>internet</i> . Esta licença não possui a marca do fabricante.
<i>AutoSSL</i>	O <i>AutoSSL</i> é uma feature que permite a geração automática de certificados SSL para todos os domínios de uma revenda na estrutura da SAN.

### 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 *Downgrade* só poderão ser efetuadas a partir da área do cliente.

<i>Light</i>	<i>Upgrade</i>	<i>DownGrade</i>
Revenda <i>cPanel Light</i>	Revenda <i>cPanel Start V2</i> Revenda <i>cPanel Pro V2</i> Revenda <i>cPanel Max V2</i> <i>Cloud Server</i> Revenda V2	n/a
<i>OnDemand</i>	<i>Upgrade</i>	<i>DownGrade</i>
Revenda <i>cPanel Start</i>	Revenda <i>cPanel Pro V2</i> Revenda <i>cPanel Max V2</i> <i>Cloud Server</i> Revenda V2	n/a
Revenda <i>cPanel Pro</i>	Revenda <i>cPanel Max V2</i> <i>Cloud Server</i> Revenda V2	n/a
Revenda <i>cPanel Max</i>	<i>Cloud Server</i> Revenda 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	<i>Light</i>	<i>OnDemand</i>
Acesso a <i>Webmail</i> com: <i>Horde, Roundcube</i>	Sim	Sim
Proteção <i>antispam</i> com o <i>SpamAssassin</i>	Sim	Sim
Painel de Controle <i>WHM*</i>	Sim	Sim
Monitoramento do <i>Status</i> do Servidor	Sim	Sim
Customização dos pacotes de planos de hospedagem	Sim	Sim

Alteração de Senhas	Sim	Sim
Ferramenta de Gestão de <i>DNS</i> (Criação/Exclusão de Contas)	Sim	Sim
Painel do Controle do Cliente com o logotipo de Revenda	Sim	Sim
Painel de Controle <i>cPanel</i> *	Sim	Sim
Estatísticas do <i>Site</i> : <i>AWStats</i> , <i>Webalizer</i>	Sim	Sim
<i>Logs</i> de Acesso e <i>Logs</i> de Erro	Sim	Sim
Proteção de Diretórios com Senha	Sim	Sim
Páginas de Erro Customizadas	Sim	Sim
Gerenciador de Arquivos <i>Web</i>	Sim	Sim
Proteção de <i>Hotlink</i>	Sim	Sim
Gerenciador de Bloqueio de <i>IP</i>	Sim	Sim
Redirecionamento de <i>URL</i>	Sim	Sim
Escolher Versão do <i>PHP</i>	Sim	Sim
<i>CGI</i>	Sim	Sim
<i>Backup Manager</i>	Sim	Sim
Gerenciador de Bancos de Dados ( <i>phpMyAdmin/phpPgAdmin</i> )	Sim	Sim
<i>BoxTrapper Spam Trap</i>	Sim	Sim
Bancos de Dados em Discos <i>SSD</i>	Sim	Sim
<i>E-mails</i> em Discos <i>SSD</i>	Sim	Sim
<i>Cron Job</i>	Sim	Sim
<i>Cache</i> Otimizado para <i>CMS</i> **	Sim	Sim
<i>Instalador de Aplicações Softaculous</i> ***	Não	Sim
Certificado <i>SSL</i> ****	Sim	Sim

\* As ferramentas *WHM* e *cPanel* trazem consigo centenas de ferramentas, funcionalidades e relatórios que são incluídas no Serviço *Cloud Revenda cPanel 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*.

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

\*\*\* O instalador *Softaculous* será incluído sem custo nos serviços “*On-Demand*” para a conta principal da Revenda, caso o Revendedor queira ativar este recurso para seus clientes, deverá pagar a taxa de liberação do serviço. Este recurso não está disponível na Linha *Light*.

\*\*\*\* O Certificado *SSL* está incluído sem custos para a conta principal da revenda. O Revendedor pode ativar esse recurso para seus clientes através do pagamento de uma taxa de liberação do serviço.

## 7 Atividades integrantes e não integrantes

Não se aplica a esse 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 *Revenda cPanel*, 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 <i>chat online</i> 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	✓
<b>Natureza do Atendimento</b>				
Reativo	✓	✓	✓	✓
Proativo	x	x	✓	✓
Em <i>pool</i>	✓	✓	✓	✓
Exclusivo	x	x	x	x
<b>Priorização do Atendimento</b>				
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
<b>SLA de Atendimento</b>				
Tempo de resposta para <i>tickets</i>	<b>SC1</b>	<b>SC2</b>	<b>SC3</b>	<b>SC4</b>
	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 até às 18:00 horas de sexta-feira, sem interrupção - exceto feriados.

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

O calendário oficial de feriados brasileiros é disponibilizado 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
Restore de Dados do <i>cPanel</i>	Un	1	Ilimitado
Restore 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>WHM/cPanel</i>		✓	
<i>DNS</i>	✓		
Práticas de Segurança		✓	
Serviço de <i>E-mail</i>		✓	
Gestão de <i>Sites</i>		✓	
<i>FTP</i>		✓	
<i>SSH</i>		✓	
Programação <i>WEB</i>		✓	
Bancos de Dados		✓	

### 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 Revenda cPanel 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> .

Site com erro de resolução DNS	As configurações de DNS 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 DNS do domínio.
Falha de conexão com servidor de e-mail	Quando mal configurados, <i>softwares</i> de serviços antivírus instalados localmente na máquina do Cliente, podem gerar falso-positivos sobre o serviço de e-mail	Certifique-se de que o Cliente de E-mail esteja devidamente configurado; Certifique-se de que o antivírus esteja devidamente atualizado, licenciado e configurado.
Mensagens não chegam aos destinatários	Quando os e-mails 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 IP.
Mensagens não chegam dos remetentes	Os servidores de e-mail 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 site passa a apresentar o erro 500 ou 503 quando o serviço está utilizando recursos de <i>hardware</i> acima dos contratados.	Efetue <i>upgrade</i> dos serviços afetados.

\* Para maiores informações sobre os recursos de cada serviço, consulte o item 14 do Termo de Uso de cada serviço.

## 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 a abaixo:

Recurso (Level)	Light	OnDemand		
		Start	Pro	Max
Processador (CPU SPEED)	100%	100%	150%	200%
Número de Cores	1	1	1	2
Memória Virtual (vMEM)	1024MB	1024MB	2048MB	4096MB
Memória Virtual (pMEM)	512MB	512MB	1024MB	2048MB
Conexões Simultâneas	100	100	150	200
Número de Processos	100	100	150	200
Limite de I/O	2048	2048	4096	8192
IOPS	10	10	20	40
Qtd Máxima de E-mails/cliente/hora	100	100	150	200
Máximo de destinatários errados nas listas de envio de e-mails por hora	150			
Quantidade de Contas cPanel	10	25	50	100
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.

São previstos limites adicionais em determinadas funcionalidades do serviço de envio e recebimento de e-mail. Todo o detalhamento encontra-se à disposição na Política *Postmaster* disponível no site da SAN.

Abaixo apresentamos os limites de uso dos 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			
Plataforma: MySQL			
Diretiva	Padrão	Editável?	Valor Aceito
<i>MAX_JOIN_SIZE</i>	1000000	x	n/a
<i>SQL_SELECT_LIMIT</i>	1000000	x	n/a
<i>MAX_USER_CONNECTIONS</i>	300	x	n/a

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

Recursos Avançados por Plano				
Plataforma: MySQL				
Diretiva	Light	Start	Pro	Max
Número de Cores	1	1	1,5	2
Limite de I/O	2000	2000	4000	8000
<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 Revenda cPanel 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 Revenda cPanel V2*:

Funcionalidade	Bloqueio Parcial?	
	Sim	Não
Acesso de Visitantes ao Site da Revenda	✓	
Acesso de Visitantes ao Site dos Clientes da Revenda	✓	
Acesso aos e-mails via <i>webmail</i>	✓	

Acesso aos <i>e-mails</i> via clientes de <i>e-mail</i>	✓	
Acesso <i>FTP</i> da Revenda	✓	
Acesso <i>FTP</i> dos Clientes da Revenda	✓	
Acessos Bases de dados	✓	
Armazenamento dos Dados do Cliente e de seus Clientes		✓
Entrega dos <i>e-mails</i> nas Caixas Postais do Cliente e de seus Clientes		✓
Rotinas internas realizadas entre <i>site</i> e bancos de dados		✓
Rotinas de <i>CronJob</i>	✓	
<i>APIs</i> ou outros códigos e integrações externas	✓	
Acesso a Área do Cliente		✓
Acesso ao local de pagamento de faturas		✓
Listas de <i>e-mail</i>	✓	
Acesso ao Painel de Controle <i>WHM</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 <i>SPAM</i>	✓	
<i>DMCA</i> (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:

Ítem	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* da Revenda e dos Clientes dela 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 Revenda cPanel 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
Vacinas <i>SpamAssassin</i>	não	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Atualizações do <i>SO</i>	não	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Atualizações <i>cPanel</i>	não	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓