Código do Serviço:	*Cloud SiteBackup*	Nome do Serviço:	*Cloud SiteBackup*
Data de Publicação:	17/04/2017	Status:	Publicado
Versão:	V1.0.0		

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 S*AN Cloud SiteBackup*, 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 4
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 6
9 Suporte Técnico 6
10 Atividades na Central de Serviços 8
11 Recursos tecnológicos do Cliente mínimos para o funcionamento do Serviço 8
12 Competência (*expertise*) mínima do Cliente 9
13 Desempenho do Serviço 10
14 Limites de Uso do Serviço 12
15 Acordo de Nível de Serviço (*SLA - Service Level Agreement*) 14
16 Restrições e efeitos do Bloqueio e Cancelamento do Serviço 14
17 Cópias de Segurança (*Backup*) 16
18 Movimentação e Atualização 16

1 Descrição Básica do Serviço

O Serviço *Cloud SiteBackup* é um serviço de segurança da informação que consiste no fornecimento de uma aplicação hospedada na nuvem que permite ao cliente gerenciar suas rotinas de *backup* e hospedar esse *backup* em infraestrutura provisionada pela SAN, diferente da que ele utiliza para hospedar seus *sites* e bancos de dados.

2 Conceito abrangente do Serviço

O *Cloud SiteBackup é* ofertado no modelo de Plataforma como Serviço (P*aaS - Platform as a Service*). O modelo de *PaaS* consiste em uma maneira de entregar a computação em nuvem onde o fornecedor - a SAN - organiza *hardware*, *software*, sistema operacional, aplicações e infraestrutura de hospedagem de dados, 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, pelo Cliente, enquanto outros não.

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

O Serviço *Cloud SiteBackup* da SAN é ofertado no formato On-Demand e nesse modelo o cliente tem à sua disposição vários itens configuráveis como o total de espaço que deseja ter disponível para *backup* ou outros recursos configuráveis na aplicação, como os protocolos (FTP, RSYNC ou SFTP) que farão o *backup*, bancos de dados que deseja realizar o *backup*, agendamento desses *backups*, entre muitas outras possibilidades descritas nesse documento.

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.

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	Ilimitado

5 Linha de *UpGrade/DownGrade* Automático

A linha de *UpGrade/Downgrade* determina a linha de evolução/involução do serviço. O Cliente poderá realizar *UpGrades* ou *DownGrades* automaticamente na área do Cliente a qualquer tempo na decorrência do contrato. Os aumentos de recursos serão realizados automaticamente no momento da solicitação. As reduções de recursos serão aplicadas ao final do ciclo de pagamento.

6 Funcionalidades Inclusas

As funcionalidades inclusas representam recursos e possibilidades de configuração a partir das tecnologias da aplicação e das ferramentas disponíveis para utilização. Essas funcionalidades são disponibilizadas sem custo adicional para o cliente.

Funcionalidade	*OnDemand*
Painel de Controle *Cloud SiteBackup*	Sim
Notificação de *Backups*	Configurável
Notificação de Falhas	Configurável
Notificação de Capacidade de Disco	Configurável
Adicionar *Websites*	Configurável
Modificar conexões de *Websites*	Configurável
Agendamento de *backup* de *Websites*	Configurável
Modificar perfis de *Websites*	Configurável
Excluir *Websites*	Configurável
Restaurar *Websites* para outros locais	Configurável
Retenção de *backup* de *Websites*	14 Versões*

Frequência de *backups* de *Websites*	Configurável
Hora de início de *backup* de *Websites*	Configurável
Backups concomitantes por IP	5 IPS **
Limite de Banda de *backup* para *Websites*	Ilimitado ***
Adicionar Bancos de Dados	Configurável
Modificar conexões de Bancos de Dados	Configurável
Agendamento de *backup* de Bancos de Dados	Configurável
Modificar perfis de Bancos de Dados	Configurável
Excluir Bancos de Dados	Configurável
Restaurar Bancos de Dados para outros locais	Configurável
Retenção de *backup* de Bancos de Dados*	14 versões*
Frequência de *backups* de Bancos de Dados	Configurável
Hora de início de *backup* de Banco de Dados	Configurável
Banco de Dados suportados (PostgreSQL, MySQL, MSSQL Server e MongoDB)	Sim

* A retenção de *backups* de *Websites* e de Banco de Dados está padronizada para guardar até 14 Últimos *Backups*, porém o cliente pode configurar prazos maiores ou menores de retenção à sua escolha.
** *Backups* concomitantes por IPs, significa o limite de conexões provenientes de diferentes IPs públicos.
*** Limite de Banda de *backup* para *WebSites*, é ilimitado na infraestrutura da SAN. O tráfego, contudo, será contabilizado no seu plano de hospedagem e poderá ter limites.

7 Atividades integrantes e não integrantes

O usuário é o único responsável por quaisquer informações, como documentos, imagens, vídeos, bancos de dados e outros materiais que são fornecidos voluntariamente no processo de *backup*. O *Cloud SiteBackup* não controla qualquer conteúdo postado pelo cliente e não se responsabiliza por nenhum conteúdo, incluindo eventuais erros, como perda ou dano, de qualquer tipo sobre o conteúdo do *backup*. Nossa aplicação não audita ou valida a integridade de qualquer arquivo antes de realizar ou restaurar o *backup*. As cópias dos arquivos são realizadas no estado em que se encontram.

8 Prazo de Produção e Ativação/Disponibilização do Serviço

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

	OnDemand	
Prazo de Ativação:	Automática	Imediato*
Prazo de Bloqueio:	Automática	10 dias após vencimento
Prazo de Desbloqueio:	Automática	Até 1 dia útil
Prazo de Término:	Automática	20 dias após vencimento

* Executado com rotinas automatizadas que são disparadas no momento do reconhecimento do pagamento (recebimento da confirmação por parte da instituição financeira).

9 Suporte Técnico

No Serviço *Cloud SiteBackup*, 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, e os demais níveis devem ser 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.

Componentes do Serviço	SC1	SC2	SC3	SC4
Suporte a Infraestrutura da Instância Computacional				
Monitoramento e gerenciamento da infraestrutura de Data Center	✓	✓	✓	✓
Monitoramento e gerenciamento da disponibilidade de rede	✓	✓	✓	✓
Monitoramento e gerenciamento da disponibilidade de hardware	✓	✓	✓	✓
Monitoramento e Gerenciamento de Sistemas Operacionais	✓	✓	✓	✓
Monitoramento e gerenciamento das configurações de aplicações	✓	✓	✓	✓
Monitoramento e gerenciamento da segurança (DDoS e práticas maliciosas)	✓	✓	✓	✓
Ferramentas de Autoatendimento				
Gestão e Melhorias da Base de Conhecimento	✓	✓	✓	✓
Gestão e Melhorias da Ferramenta de Status 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	✓	✓	✓	✓

Canais de Atendimento				
Registro de Tickets na Área do Cliente 24x7	✓	✓	✓	✓
Atendimento por Chat Online 8x5 *	✓	✓	✓	✓
Atendimento Telefônico 8x5 *	×	✓	✓	✓
Atendimento Telefônico 24X5 **	×	×	×	✓
Atendimento Telefônico 24x7 ***	×	×	×	×
Acesso Direto à Equipes de Atendimento				
Equipe Administrativa (Gerenciamento da Assinatura)	✓	✓	✓	✓
Equipe de *Service Desk* (N1)	✓	✓	✓	✓
Equipe de *Help Desk* (N2)	✓	✓	✓	✓
Equipe de Redes / Segurança (N3)	×	×	✓	✓
Equipe de Engenharia de Serviço (N4)	×	×	×	✓
Natureza do Atendimento				
Reativo	✓	✓	✓	✓
ProAtivo	×	×	✓	✓
Em Pool	✓	✓	✓	✓
Exclusivo	×	×	×	×
Priorização do Atendimento				
Priorização na Fila de Atendimento via Chat	Baixa	Alta	Alta	Alta
Priorização na Fila de Atendimento Telefônico	Baixa	Média	Alta	Alta
Priorização na Fila de Tickets	Baixa	Média	Alta	Alta
SLA de Atendimento (Tempo Máximo de Resposta Inicial)				

	SC1	**SC2**	**SC3**	**SC4**
Tempo de Resposta para tickets	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.

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
Dúvidas Técnicas		
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 para o uso da aplicação de gestão do *backup*	V	
Informações sobre Consumo de Recursos	V	
Reenvio de Senhas	V	
Desbloqueio de IPs no *Firewall*	V	
Criar uma conta (contrato) de *Cloud SiteBackup*	V	
Suporte a aplicativos de terceiros		V
Alteração em Bancos de Dados		V
Questões Administrativas		
Informações sobre Contrato Geral de Serviços	V	
Informações sobre Faturamento do Serviço	V	
Ajustes ou Correção de Descontos	V	
Descontos relativos a perda de SLA	V	
Liberação Provisória (Desbloqueio Provisório)	V	

Os horários de atendimento, canais de atendimento e níveis de priorização são detalhados no item 9 Suporte Técnico.

11 Recursos tecnológicos do Cliente mínimos para o funcionamento do Serviço

Recurso	Mínimo
Conexão via FTP, SFTP, SSH, RSYNC	Ativo
Conexão com Banco de Dados	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
DNS		V	
Práticas de Segurança		V	

Gestão de sites		V	
FTP		V	
IIS/Apache	V		
Programação WEB	V		
Bancos de Dados		V	

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 as 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 do Cliente, contratar uma Configuração de Serviço que lhe atenda e 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. Ao atingir o limite de armazenamento do plano, o *backup* será realizado apenas sob demanda, porém serão bloqueadas em seu painel *Cloud SiteBackup* as opções de *Download* e *Restore* de seus Backups, até que o cliente efetue a ação de organizar/limpar B*ackups* antigos ou efetue um U*pgrade* para um novo plano dentro de suas necessidades.

e. O desempenho no *Upload* (Transferência de um servidor local para servidor remoto) e *Download* (Transferência de um servidor remoto para servidor local) dos arquivos do *Cloud SiteBackup* dependem da capacidade de serviço de conexão com a internet do Cliente e/ou o serviço de Banda de Internet contratado em seu Provedor de Hospedagem.

f. O Limite de Banda *Cloud SiteBackup* para *WebSites*, é ilimitado na infraestrutura da SAN. O provedor utilizado pelo cliente para hospedagem pode limitar o total de dados trafegados em um determinado período ou ainda limitar a largura de banda utilizada pelo cliente para tráfego de dados. Dessa forma pode parecer que o serviço está lento, instável ou sem funcionar, mas o problema é no provedor de serviços do cliente.

Sugestão: alterar seu plano para uma hospedagem que não limite o tráfego de dados ou a largura de banda no momento do uso.

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 Internet.
Falha no *hardware* local	Percepção de perda de Desempenho no Serviço contratado, oscilações, intermitência e até indisponibilidade.	Verifique se há conexão com a internet; Verifique se o *hardware* do dispositivo utilizado está com os *drivers* 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 *softwares* antivírus estejam ativas e atualizadas;
Site com erro de resolução DNS	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;
Falha de conexão com servidor de e-mail	Quando mal configurados, *softwares* de serviços antivírus instalados localmente na máquina do Cliente, podem gerar falso-positivos no recebimento dos alertas de processamento do *Cloud SiteBackup* enviado por 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;
Uso de Recursos acima do contratado *	O *Backup* não ocorreu, devido ter ultrapassado os limites de disco contratados.	Efetue *upgrade* do plano, para poder executar o *Backup* corretamente.
Falha de conexão com FTP, SSH, Rsync	Quando mal configurado a conexão de FTP, SSH, Rsync no serviço *Cloud SiteBackup,* podem gerar falhas no processamento dos *Backups*	Certifique-se de que os dados de login e senha estão corretamente setados e atualizados nas configurações.
Falha na conexão com o Banco de Dados	A conexão com o Banco de Dados não ocorre.	Verifique se o IP 54.67.74.31 está liberado em seu *Firewall* do Banco de Dados e verifique se seu usuário possui permissão para conexão remota em seu Banco de Dados.

* Para mais 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 na linha *OnDemand* são limitadas conforme tabela abaixo:

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 *Cloud SiteBackup* fornecido pela SAN e que realize a ampliação dos mesmos sempre que o uso de qualquer deles superar 80% (oitenta por cento).

Abaixo apresentamos os limites importantes no que diz respeito aos recursos avançados de configuração de *Backup*:

Recursos Avançados			
Plataforma: *Cloud SiteBackup*			
Diretiva	**Padrão**	**Editável?**	**Valor Aceito**
Linguagem	Português	X	Português
Backups Concomitantes por IP	Até 5 IPs	X	Até 5 IPs
Limite de Banda de *Backup* para *Websites*	Ilimitado	X	Ilimitado
Frequência de *Backup*	Diário	V	• Diário • 1 *Backups*/Semana • 2 *Backups*/Semana • 1 Backups/Mês • 2 Backups/Mês • Sob Demanda*
Hora de início de *Backup*	02:00	V	• 00:00 até 23:30
Retenção de *Backup*	14 Últimos *Backups*	V	• Último *Backup* • 3 Últimos *Backups* • 7 Últimos *Backups* • 14 Últimos *Backups* • 21 Últimos *Backups* • 30 Últimos *Backups*

* Sob Demanda, ocorre quando o *Backup* é executado *manualmente* pelo próprio cliente.

Recursos Avançados				
Plataforma: Banco de Dados				
Diretiva	**Padrão**	**Editável?**	**Valor Aceito**	**Porta**
Banco de Dados MySQL	MySQL	V	n/a	3306
Banco de Dados PostgreSQL	PostgreSQL	V	n/a	5432
Banco de Dados Microsoft SQL	Microsoft SQL*	V	n/a	1433
Banco de Dados MongoDB	MongoDB	V	n/a	2017

* Pode ser configurado o *Backup*, apenas a partir da versão Microsoft SQL Server 2012 ou superior.

Recursos Avançados					
Plataforma: *Website*					
Diretiva	**Padrão**	**Editável?**	**Valor Aceito**	**Criptografia**	**Porta**
Protocolo FTP	n/a	V	FTP	Plain FTP, FTP/TLS, FTP/SSL, FTP/TLS/SSL	21, 990
Protocolo SFTP/SSH	n/a	V	SFTP	Autenticação com Chave Pública	22
Protocolo RSYNC/SSH	n/a	V	RSYNC/SSH	Autenticação com Chave Pública	22
Protocolo RSYNC/Daemon	n/a	V	RSYNC/Daemon	RSYNC Module	873
Exclusões de Arquivos	n/a	V	.cache, ssh, error_log, log, logs, temp, tmp, webcache	n/a	n/a

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

A SAN oferta Acordo de Nível de Serviço (*SLA*) para o Serviço *SAN Cloud SiteBackup*, 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
Uptime da Instância de Dados	99.99999%

16 Restrições e efeitos do Bloqueio e Cancelamento do Serviço

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

Funcionalidade	Bloqueio Parcial?	
	Sim	Não
Acesso ao Painel *Cloud SiteBackup*	V	
Rotinas de *backups* de *Websites*	V	
Rotinas de *backups* de Bancos de Dados	V	
Recebimento de Notificações	V	
Acesso a Área do Cliente		V
Acesso ao local de pagamento de faturas		V

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
Backup de Arquivos Maliciosos	V	
DMCA (Notificação sobre Direitos Autorais)	V	
Erro reiterado de Senhas de Acesso a Plataforma	V	
Denúncias de conteúdos inapropriados ou práticas criminosas	V	

17 Cópias de Segurança (*Backup*)

A infraestrutura dos *backups* é provisionada na AWS (*Amazon Web Services*) que possui certificações múltiplas de segurança de sistemas e de privacidade de dados na nuvem (ISO 27001 e 27018), além de certificações SOC1, SOC2, SOC3 que atestam a capacidade financeira do fornecedor em atender as demandas atreladas a seu modelo de serviço.

Os dados são criptografados antes da execução da cópia e trafegam em ambiente seguro, criptografados - segurança em trânsito - e novamente são criptografados no momento do armazenamento dos *Backups* - segurança em repouso. Esse processo é conhecido como Criptografia Militar AES de 256 bits. O armazenamento é distribuído em vários Data Centers ao redor do mundo aumentando a capacidade de recuperação dos dados no momento do *restore*.

Informações complementares sobre o padrão de Criptografia no ambiente de armazenamento pode ser acessado em:

http://docs.aws.amazon.com/pt_br/AmazonS3/latest/dev/UsingServerSideEncryption.html

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 SiteBackup:*

Movimentações

O que é movimentado	O que é alterado	Possível impacto
Replicação de Dados entre regiões na *AWS*	Replicação de Dados entre *Buckets*	Possível aumento na latência