

Código do Serviço:	Servidor Dedicado	Nome do Serviço:	Servidor Dedicado
Data de Publicação:	17/04/2017	Status:	Publicado
Versão:	V 2.0.0		

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 Servidor Dedicado 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 <i>UpGrade/DownGrade</i> .....	3
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 .....	10
11	Recursos tecnológicos do Cliente mínimos para o funcionamento do Serviço .....	11
12	Competência (expertise) mínima do Cliente.....	11
13	Desempenho do Serviço.....	12
14	Limites de Uso do Serviço .....	14
15	Acordo de Nível de Serviço (SLA - Service Level Agreement) .....	15
16	Restrições e efeitos do Bloqueio e Cancelamento do Serviço .....	15
17	Cópias de Segurança ( <i>Backup</i> ) .....	16
18	Movimentação e atualização .....	17

## 1 Descrição Básica do Serviço

O Serviço Servidor Dedicado V2 consiste na disponibilização de um Servidor Físico Isolado com o objetivo de hospedar dados (*Sites*), *e-mails*, bancos de dados com conectividade à *Internet* afim de que o Cliente hospede seu conteúdo nele, tornando-o disponível na *Internet*.

## 2 Conceito abrangente do Serviço

O Serviço Servidor Dedicado V2 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 necessidade.

Assim torna-se 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 *Servidor Dedicado V2*, exige que o Cliente tenha um expertise tecnológico MÉDIO/ALTO das tecnologias utilizadas para o funcionamento da *Internet* como um todo.

A Família de Serviços SAN Servidor Dedicado V2 possui 2 grupos: um Gerenciado (administrado pela SAN) e um Não Gerenciado (administrado pelo Cliente).

Ambos os grupos ofertam 2 linhas de equipamentos: *QUADCORE*, *OCTACORE* que se diferenciam pela quantidade de núcleos físicos disponíveis em cada processador da máquina.

Ambas as linhas trazem as mesmas opções de configuração *Hardware* e opcionais. A diferença entre elas está no conjunto de atividades executadas para a administração do servidor, manutenção da segurança e suporte técnico disponíveis em cada linha.

### 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
Pagamento:	<input checked="" type="checkbox"/> Pré-Pago <input type="checkbox"/> Pós-Pago
Forma:	<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 Servidor Dedicado V2, em ambos os grupos, poderão optar pelas seguintes linhas e configurações disponíveis:

	<i>QuadCore</i>	<i>OctaCore</i>
Processador	Intel Xeon D1520 4C/8T-6MB	Intel Xeon D1540 8C/16T-12MB
Memória (GB)	32 / 64/ 128	32 / 64/ 128
Disco	2x2TB SOFT/JBOD 3x2TB SOFT 2x480GB SSD SOFT 4x800GB SSD HARD 3x2TB HARD 2x2TB + 2x480GB SSD SOFT 2x2TB + 2x480GB SSD HARD 3x600GB of SAS HARD + Cache 80 Go SSD	2x2TB SOFT/JBOD 3x2TB SOFT 2x480GB SSD SOFT 4x800GB SSD HARD 3x2TB HARD 2 x2TB + 2x480GB SSD SOFT 2 x2TB + 2x480GB SSD HARD 3x600GB of SAS HARD + Cache 80 Go SSD
Área de Backup (TB)	0,5 / 1 / 5 / 10	0,5 / 1 / 5 / 10
IPs adicionais	1 / 4 / 8 / 16	1 / 4 / 8 / 16

### 5 Linha de Upgrade/DownGrade

A linha de *Upgrade/Downgrade* determina a linha de evolução/involução do serviço.

O Cliente poderá solicitar *UpGrades* ou *DownGrades* de recursos configuráveis ou entre linhas entrando em contato pela área do cliente.

Durante o processo de *Upgrade*, o cliente não receberá os recursos contratados no Servidor Dedicado em uso, ao invés, ele será migrado para outro Servidor Dedicado V2 com as novas características contratadas.

	<b>QUADCORE</b>	<b>OCTACORE</b>
<i>Upgrade</i> de Recursos configuráveis	V	V
<i>DownGrade</i> de Recursos Configuráveis	n/a	n/a
<i>UpGrade</i> de Linha	<b>OCTACORE</b>	n/a
<i>DownGrade</i> de Linha	n/a	<b>QUADCORE</b>

O cliente sempre poderá ainda realizar *upgrades/downgrades* para outras famílias de serviços da SAN de acordo com o seu interesse e a viabilidade técnica, podendo em alguns casos incidir em custos adicionais de migração e/ou outros serviços prestados pela SAN.

## 6 Funcionalidades Inclusas

As funcionalidades inclusas representam recursos e possibilidades a partir de tecnologias e ferramentas disponíveis para utilização sem custo adicional, a menos que sejam opcionais, o que significa que tem pré-requisitos, ou custo adicional.

<b>Funcionalidade</b>	<b>NG</b>	<b>SG</b>
Painel de Gerenciamento na Área do Cliente	Sim	Sim
<i>cPanel</i>	Opcional	Opcional
<i>Plesk</i>	Opcional	Opcional
Sistemas Operacionais <i>Linux</i>	Opcionais	Opcionais
Sistemas Operacionais <i>Windows</i>	Opcionais	Opcionais
Acesso <i>Root</i> aos Servidores	Sim	Não
Acesso <i>KVM</i>	Sim	Não
Área de <i>Backup</i>	Opcional	Opcional

### Opções de *Deploy*:

A SAN tem um portfólio de Sistemas Operacionais (SO) que considera NATIVAS dos seus serviços. No momento da contratação essas opções estarão disponíveis para a escolha por parte do cliente:

<b>Sistema Operacional</b>	<b>QUADCORE</b>	<b>OCTACORE</b>
<i>FreeBSD 11 64bit ZFSRoot</i>	Sem Custo	Sem Custo
<i>CentOS 7.3-1611 64bit</i>	Sem Custo	Sem Custo
<i>Debian 8.4 64bit</i>	Sem Custo	Sem Custo

<i>Fedora 24 Server 64bit</i>	Sem Custo	Sem Custo
<i>Gentoo 2016 64bit</i>	Sem Custo	Sem Custo
<i>OpenSUSE 42 64bit</i>	Sem Custo	Sem Custo
<i>OpenSUSE 13.2 64bit</i>	Sem Custo	Sem Custo
<i>Slackware 14 64bit</i>	Sem Custo	Sem Custo
<i>Ubuntu 16.04 64bit</i>	Sem Custo	Sem Custo
<i>Windows Hyper-V Server 2012</i>	Sem Custo	Sem Custo
<i>Windows Hyper-V Server 2012 R2</i>	Sem Custo	Sem Custo
<i>Windows Server 2012 STD</i>	Custo Adicional	Custo Adicional
<i>Windows Server 2012 R2 STD</i>	Custo Adicional	Custo Adicional
<i>Windows Server 2012 Dtctr</i>	Custo Adicional	Custo Adicional
<i>Windows Server 2012 R2 Dtctr</i>	Custo Adicional	Custo Adicional
<i>SQL 2012 Web Edition</i>	Custo Adicional	Custo Adicional
<i>SQL 2012 Standard Edition</i>	Custo Adicional	Custo Adicional

## 7 Atividades integrantes e não integrantes

Abaixo apresentamos as atividades de administração dos servidores que são ou não realizadas pela SAN no modelo de contratação NÃO GERENCIADO sendo que "X" representam as atividades que não são realizadas pela SAN e "V" são as atividades realizadas pela SAN:

Atividades de Gerenciamento do Servidor				
Nível de Serviço	NG0	NG1	NG2	NG3
Atividades de <i>Backup/Restore</i> (1)	X	X	X	X
Notificações e alertas	X	X	X	X
<i>Deploy</i> de Sistemas Operacionais (Portfólio SAN)	V	V	V	V
Atualização e Manutenção de Sistemas Operacionais	X	X	X	X
<i>Deploy</i> de Aplicação do Cliente	X	X	X	X
Atualização e Manutenção da Aplicação do Cliente	X	X	X	X
Gestão de <i>Ips</i> Adicionais	X	X	X	X
Gestão de <i>Firewall</i>	X	X	X	X
Gerenciamento de ambiente e atuação em casos de <i>Disaster Recovery</i>	X	X	X	X

Abaixo apresentamos as atividades de administração dos servidores que são ou não realizadas pela SAN no modelo de contratação GERENCIADO sendo que "X" representam as



atividades que não são realizadas pela SAN e "V" são as atividades realizadas pela SAN:

Atividades de Gerenciamento do Servidor				
	SG0	SG1	SG2	SG3
Atividades de <i>Backup/Restore</i> (1)	X	V	V	V
Notificações e alertas	X	V	V	V
<i>Deploy</i> de Sistemas Operacionais (Portfólio SAN)	V	V	V	V
Atualização e Manutenção de Sistemas Operacionais	V	V	V	V
<i>Deploy</i> de Aplicação do Cliente	X	X	X	X
Atualização e Manutenção da Aplicação do Cliente	X	X	X	X
Gestão de <i>Ips</i> Adicionais	X	V	V	V
Gestão de <i>Firewall</i>	X	V	V	V
Gerenciamento de ambiente e atuação em casos de <i>Disaster Recovery</i>	X	V	V	V

(1) A SAN realiza atividades administrativas de *Backup/Restore* apenas no caso de o cliente contratar um serviço de *backup* da própria SAN que utiliza aplicativos sob sua responsabilidade. Não se incluem nessa atividade 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. Cabe ao cliente solicitar a execução dessas atividades através de contato via *ticket* ou agendamento de rotina com a equipe de atendimento da SAN. Para maiores informações consulte a seção 17 deste termo de uso.

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

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

	NG	SG
<b>Prazo de Ativação:</b>	Até 1 dia útil	Até 1 dia útil
<b>Prazo de Bloqueio:</b>	24h após o vencimento	24h após o vencimento
<b>Prazo de Desbloqueio:</b>	Até 1 dia útil	Até 1 dia útil
<b>Prazo de Término:</b>	7 dias após vencimento	7 dias após vencimento

## 9 Suporte Técnico

### Serviços Não Gerenciados (NG):

Abaixo detalhamos os componentes e atividades realizadas com a finalidade de prover Suporte Técnico às linhas de serviços do grupo NG (não gerenciado):

Componentes do Serviço	NG0	NG1	NG2	NG3
<i>Root/Admin</i>	Sim	Sim	Sim	Sim
Gestão Administrativa via Painel de Controle	V	V	V	V
Suporte a Infraestrutura	NG0	NG1	NG2	NG3

Monitoramento e Gerenciamento da Infraestrutura de <i>DataCenter</i>	V	V	V	V
Monitoramento e Gerenciamento da Disponibilidade de Rede	V	V	V	V
Monitoramento e Gerenciamento da Disponibilidade de Hardware	V	V	V	V
Monitoramento e Gerenciamento de Sistemas Operacionais	X	X	X	X
Monitoramento e Gerenciamento das Configurações de Aplicações	X	X	X	X
Monitoramento e Gerenciamento da Segurança (DDoS e Práticas Maliciosas)	V	V	V	V
<b>Ferramentas de Autoatendimento</b>	<b>NG0</b>	<b>NG1</b>	<b>NG2</b>	<b>NG3</b>
Gestão e Melhorias da Base de Conhecimento	V	V	V	V
Gestão e Melhorias da Ferramenta de Status do Serviço	V	V	V	V
Gestão e Melhorias das Ferramentas de Automação do Serviço	X	X	X	X
Gestão e Melhorias do Painel de Controle (Uso dos Serviços)	X	X	X	X
<b>Canais de Atendimento</b>	<b>NG0</b>	<b>NG1</b>	<b>NG2</b>	<b>NG3</b>
Registro de Tickets na Área do Cliente 24x7	V	V	V	V
Atendimento por Chat Online 8x5*	V	V	V	V
Atendimento Telefônico 8x5**	X	V	V	V
Atendimento Telefônico 24x5***	X	X	X	V
Atendimento Telefônico 24x7	X	X	X	V
<b>Acesso Direto à Equipes de Atendimento</b>	<b>NG0</b>	<b>NG1</b>	<b>NG2</b>	<b>NG3</b>
Equipe Administrativa (Gerenciamento da Assinatura)	V	V	V	V
Equipe de Service Desk (N1)	V	V	V	V
Equipe de Help Desk (N2)	V	V	V	V
Suporte Ativo Equipe N1	X	V	V	V
Suporte Ativo Equipe N2	X	X	X	V
Equipe de Engenharia de Serviços	X	X	X	X
<b>Natureza do Atendimento</b>	<b>NG0</b>	<b>NG1</b>	<b>NG2</b>	<b>NG3</b>
Reativo	V	V	V	V
ProAtivo	X	X	X	X
Em <i>Pool</i>	V	V	V	X
Exclusivo	X	X	X	V
<b>Priorização do Atendimento</b>	<b>NG0</b>	<b>NG1</b>	<b>NG2</b>	<b>NG3</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 (Tempo Máximo de Resposta Inicial)</b>				
Tempo de Resposta para <i>tickets</i>	<b>NG0</b>	<b>NG1</b>	<b>NG2</b>	<b>NG3</b>
	Até 1 dia útil	Menos de 12 Horas	Menos de 8 Horas	Sob Consulta

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

\*\* Das 8:00 horas de segunda-feira até as 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.

Os clientes que contratarem Serviços Não Gerenciados (NG) na modalidade *Light* terão unicamente acesso ao Suporte Técnico *NG0* gratuitamente. Caso seja do interesse do Cliente, a migração para outro nível de suporte exigirá que seja feita a migração para um Serviço da linha *On-Demand*.

Clientes da linha *On-Demand* terão o Suporte Técnico *NG0* gratuitamente e poderão modificar o nível do Suporte Técnico de acordo com a tabela acima.

#### Serviços Gerenciados (SG):

Abaixo detalhamos os componentes e atividades realizadas com a finalidade de prover Suporte Técnico as linhas de serviços do grupo SG (gerenciado):

Componentes do Serviço	Todas as modalidades			
	SG0	SG1	SG2	SG3
<i>Root/Admin</i>	Não	Não	Não	Não
Gestão Administrativa via Painel de Controle	V	V	V	V
<b>Suporte a Infraestrutura</b>	<b>SG0</b>	<b>SG1</b>	<b>SG2</b>	<b>SG3</b>
Monitoramento e Gerenciamento da Infraestrutura de <i>DataCenter</i>	V	V	V	V
Monitoramento e Gerenciamento da Disponibilidade de Rede	V	V	V	V
Monitoramento e Gerenciamento da Disponibilidade de <i>Hardware</i>	V	V	V	V



Monitoramento e Gerenciamento de Sistemas Operacionais	V	V	V	V
Monitoramento e Gerenciamento das Configurações de Aplicações	V	V	V	V
Monitoramento e Gerenciamento da Segurança (DDoS e Práticas Maliciosas)	V	V	V	V
<b>Ferramentas de Autoatendimento</b>	<b>SG0</b>	<b>SG1</b>	<b>SG2</b>	<b>SG3</b>
Gestão e Melhorias da Base de Conhecimento	V	V	V	V
Gestão e Melhorias da Ferramenta de Status do Serviço	V	V	V	V
Gestão e Melhorias das Ferramentas de Automação do Serviço	V	V	V	V
Gestão e Melhorias do Painel de Controle (Uso dos Serviços)	V	V	V	V
<b>Canais de Atendimento</b>	<b>SG0</b>	<b>SG1</b>	<b>SG2</b>	<b>SG3</b>
Registro de Tickets na Área do Cliente 24x7	V	V	V	V
Atendimento por Chat Online 8x5*	V	V	V	V
Atendimento Telefônico 8x5**	X	V	V	V
Atendimento Telefônico 24x5***	X	X	V	V
Atendimento Telefônico 24x7	X	X	X	V
<b>Acesso Direto à Equipes de Atendimento</b>	<b>SG0</b>	<b>SG1</b>	<b>SG2</b>	<b>SG3</b>
Equipe Administrativa (Gerenciamento da Assinatura)	V	V	V	V
Equipe de Service Desk (N1)	V	V	V	V
Equipe de Help Desk (N2)	V	V	V	V
Suporte Ativo Equipe N2	X	V	V	V
Suporte Ativo Equipe N2	X	X	V	V
Equipe de Engenharia de Serviços	X	X	V	V
<b>Natureza do Atendimento</b>	<b>SG0</b>	<b>SG1</b>	<b>SG2</b>	<b>SG3</b>
Reativo	V	V	V	V
ProAtivo	X	V	V	V
Em Pool	V	V	V	X
Exclusivo	X	X	X	V
<b>Priorização do Atendimento</b>	<b>SG0</b>	<b>SG1</b>	<b>SG2</b>	<b>SG3</b>
Priorização na Fila de Atendimento via <i>Chat</i>	Alta	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 Máximo de Resposta Inicial)				
Tempo de Resposta para <i>tickets</i>	SG0	SG1	SG2	SG3
		Até 1 dia útil	Menos de 12 Horas	Menos de 8 Horas

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

\*\* Das 8:00 horas de segunda-feira até as 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.

Os clientes que contratarem Serviços Gerenciados (SG) terão unicamente acesso ao Suporte Técnico *SG0* gratuitamente e poderão modificar o nível do Suporte Técnico de acordo com a tabela acima.

### 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)	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 sobre Consumo de Recursos	V	
Reenvio de Senhas		V
Desbloqueio de <i>IPs</i> no <i>Firewall</i>	V	
Desenvolvimento ou Codificação de <i>Sites</i>		V
Suporte a aplicativos de terceiros		V
Suporte a Clientes de <i>E-mail</i> (exceto configuração)		V
Alteração em Códigos Fonte		V
Alteração em Bancos de Dados		V
<b>Questões Administrativas</b>		
Informações sobre Contrato Geral de Serviços	V	
Informações sobre Faturamento do Serviço	V	
Ajustes ou Correção de Descontos	V	
Descontos relativos a perda de <i>SLA</i>	V	
Liberação Provisória (Desbloqueio Provisório)	V	

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:

Ações Configuráveis	Un	Mínimo	Máximo
Migração Assistida	Un	1	1
Restore de Dados do <i>cPanel</i>	Un	1	Ilimitado
Restore de Dados da Infra	Un	1	Ilimitado
Desbloqueio IP (Listas SPAM)	Un	1	Ilimitado

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

Recurso	Mínimo
Registro de domínio	Ativo

## 12 Competência (*expertise*) mínima do Cliente

### Serviços Não Gerenciados (NG):

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

Conhecimento	Nível		
	Baixo	Médio	Especialista
<i>cPanel</i>		V	
Sistemas Operacionais		V	
<i>Plesk</i>		V	
<i>DNS</i>		V	
Práticas de Segurança			V
Gestão de <i>sites</i>		v	
<i>FTP</i>		V	
<i>SSH</i>			V
Programação <i>WEB</i>		V	
Bancos de Dados			V

### Serviços Gerenciados (SG):

Para poder usar o Serviço Gerenciado, 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>	V		
Sistemas Operacionais	V		
<i>Plesk</i>	V		
<i>DNS</i>	V		
Práticas de Segurança	V		
Gestão de sites	V		
<i>FTP</i>		V	
<i>SSH</i>		V	
Programação <i>WEB</i>		V	
Bancos de Dados		V	

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 a 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 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 Clientes, o Desempenho do Serviço poderá ser prejudicado;

c) É de responsabilidade exclusiva do 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) Na grande maioria das aplicações a latência não é um problema, porém se você roda uma aplicação sensível a mudanças de latência, utilize os valores abaixo descritos para verificar se o ambiente, no pior cenário, atenderá sua necessidade:

**Mínimo = 152ms**

**Máximo = 361ms**

**Média = 197ms**

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 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 <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 sites com lógicas de programação ou códigos que podem tornar lentas determinadas consultas a bancos de dados e até o site do ar, por exemplo, apesar da Plataforma está com total disponibilidade.	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</i> para chamadas de conexões com bancos de dados, por exemplo.

Sites com chamadas externas indisponíveis	Quando um site necessita chamadas externas a seu conteúdo (ex.: sites 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.

#### 14 Limites de Uso do Serviço

Na família de Serviços Dedicados os recursos computacionais são isolados fisicamente, por isso os limites são definidos pelo *hardware* contratado em cada modelo escolhido pelo Cliente.

Nos serviços NG o Cliente poderá configurar e determinar limites específicos conforme sua necessidade, sempre limitado ao total físico contratado.

Nos Serviços SG a SAN estabelecerá limites máximos de acordo com a contratação e não realizar 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.

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

A SAN oferta Acordo de Nível de Serviço (SLA) para o Serviço Servidor Dedicado 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> do Servidor Dedicado	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 Servidor Dedicado V2:

Funcionalidade	Bloqueio Parcial?	
	Sim	Não
Comunicação com a <i>Internet</i>	V	
Acesso de Visitantes ao <i>Site</i> da Hospedagem	V	
Rotinas internas realizadas entre <i>site</i> e bancos de dados		V
Rotinas de <i>CronJob</i>		V
<i>APIs</i> ou outros códigos e integrações externas	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
Hospedagem de Arquivos Maliciosos ( <i>Phishing</i> )	V	
Prática de <i>SPAM</i>	V	
<i>DMCA</i> (Notificação sobre Direitos Autorais)	V	
Erro reiterado de Senhas de Acesso a Plataforma	V	



## 17 Cópias de Segurança (*Backup*)

### Serviços Não Gerenciados (NG):

Nessa modalidade a SAN não efetuará *Backup* dos dados do cliente em nenhuma hipótese. O cliente poderá contratar uma solução de *Backup* de terceiros, ou ainda um Serviço especializado *Backup* da SAN (ver detalhes e regras no Termo de Uso do Serviço), porém a realização das atividades de *backup/restore* e a salvaguarda dos dados é de responsabilidade do cliente.

No caso de o cliente contratar Área de *Backup* (recurso configurável), a Área de *Backup* é simplesmente um disco de rede que será apresentado ao servidor via protocolo *NFS* ou *FTP*, restando ao cliente a responsabilidade de gerenciar o agendamento, aplicações e rotinas utilizadas para movimentar as cópias de segurança para esta área.

Os dados contidos nesta partição terão tripla redundância de *Storage* e dupla redundância de *Datacenter*, garantindo a disponibilidade do *backup* efetuado. Independentemente da garantia da disponibilidade dos dados a SAN exclui a sua responsabilidade pela integridade dos dados já que não pode garantir as condições da origem do *backup*.

### Serviços Gerenciados (SG):

Nessa modalidade a SAN não realiza *Backup* dos dados do Cliente. Caso haja a contratação de um Serviço especializado de *backup* da SAN (ver detalhes e regras no Termo de Uso do Serviço), o cliente pode solicitar que as atividades de execução do *backup* sejam realizadas pela SAN desde que contrate os níveis de Suporte SG1, SG2 e SG3. Essa solicitação deverá ser feita através de contato com a equipe de atendimento da SAN na Área do Cliente.

No caso de o cliente contratar Área de *Backup* (recurso configurável), a Área de *Backup* é simplesmente um disco de rede que será apresentado ao servidor via protocolo *NFS* ou *FTP*. Em caso de solicitação expressa pelo cliente a SAN realizará as rotinas de *backup* de acordo com as práticas adotadas pela empresa. Os dados contidos nesta partição terão tripla redundância de *Storage* e dupla redundância de *Datacenter*, garantindo a disponibilidade do *backup* efetuado.





Independentemente da garantia da disponibilidade dos dados a SAN exclui a sua responsabilidade pela integridade dos dados já que não pode garantir as condições da origem do *backup*.

**IMPORTANTE:** Em todos os casos 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 Server*:

### Movimentações

A SAN realizará movimentação apenas de Serviços SG. A movimentação de dados em serviços NG é de responsabilidade exclusiva do Cliente.

As movimentações podem ser feitas conforme tabela abaixo:

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.

### Atualizações

A SAN deverá realizar atualizações constantes dos itens abaixo - exclusivamente nos Serviços SG, buscando garantir a integridade, segurança e disponibilidade dos serviços. As atualizações podem ser iniciadas por orientação do fabricante.

Atualização	Impacto no Serviço?	Dias da Semana em que pode ocorrer						
		S	T	Q	Q	S	S	D
Vacinas <i>SpamAssassin</i>	não	V	V	V	V	V	V	V
Atualizações do <i>SO</i>	não	V	V	V	V	V	V	V
Atualização de Aplicações	não	V	V	V	V	V	V	V
Atualizações <i>cPanel</i>	não	V	V	V	V	V	V	V
Atualizações <i>Plesk</i>	não	V	V	V	V	V	V	V