

Grupo do Serviço	Segurança na Web	Nome do Serviço	SAN SSL
Data de Publicação	07/04/2017	Status	Publicado
Versão do Serviço	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 SAN SSL, 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	2
5 Linha de <i>UpGrade/DownGrade</i> Automático	3
6 Funcionalidades Inclusas	3
7 Atividades integrantes e não integrantes	4
8 Prazo de Produção e Ativação/Disponibilização do Serviço	4
9 Suporte Técnico	4
10 Atividades na Central de Serviços	5
11 Recursos tecnológicos do Cliente mínimos para o funcionamento do Serviço	5
12 Competência (expertise) mínima do Cliente	5
13 Desempenho do Serviço	6
14 Limites de Uso do Serviço.....	6
15 Acordo de Nível de Serviço (<i>SLA - Service Level Agreement</i>)	6
16 Restrições e efeitos do Bloqueio e Cancelamento do Serviço	7
17 Cópias de Segurança (<i>Backup</i>)	7
18 Movimentação e atualização	7



1 Descrição Básica do Serviço

O SAN SSL consiste na emissão de um certificado de segurança para utilização em um domínio indicado pelo Cliente. Este certificado é direcionado para o ambiente de hospedagem do Site do Cliente e permite que o tráfego de dados realizado entre o Site do cliente e o navegador dos internautas que usam seu site sejam criptografados, garantindo a segurança nas transações de formulários de contato ou compras realizadas no Site.

2 Conceito abrangente do Serviço

O SAN SSL consiste em, via um certificado de segurança, aplicar uma camada de segurança que garante que todas as informações transmitidas sob ela sejam criptografadas, impedindo que *crackers*, mesmo que consigam interceptá-las, tenham acesso às informações por ela protegidas.

Os certificados são emitidos em diferentes modalidades, que dão ao Site do Cliente diferentes tipos de validações e garantias. Por isso torna-se responsabilidade do Cliente analisar, antes da contratação, as características do serviço, e certificar-se de que estes atenderão aos seus interesses tecnológicos e/ou a partir desta análise, adaptar-se às características do certificado para utilizar-se do serviço.

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 no momento da renovação do serviço. Seus preços serão apresentados ao Cliente nesses momentos e serão confirmados por *e-mail* a cada contratação ou Termo Aditivo.

	<i>Alpha</i>	<i>Domain</i>	<i>Organization</i>	<i>Extended</i>
<i>Wildcard *</i>	Sim	Sim	Sim	Não

* Para maiores informações sobre o *Wildcard*, consulte nossa base de conhecimento.

5 Linha de *UpGrade/DownGrade* Automático

Não se aplica ao Serviço.

6 Funcionalidades Inclusas

As funcionalidades inclusas representam recursos e características de cada tipo de Certificado disponíveis sem custo adicional.

	Alpha SSL	Domain SSL (DV SSL)	Organization SSL (OV SSL)	Extended SSL (EV SSL)
Protege 1 site	Sim	Sim	Sim	Sim
Melhor classificação no <i>Google</i>	Sim	Sim	Sim	Sim
Cadeado na Barra de Endereços	Sim	Sim	Sim	Sim
Barra Verde no Navegador	x	x	x	Sim
Nível de Criptografia	256 e 512 bits			
Raiz e Chave	Internacional RSA de 2048 bits ou 4096 bits			
Tipo de Validação	Validação Rápida Verificada a autoridade do domínio	Validação Rápida Verificada a autoridade do domínio	Validação Completa Verificada a propriedade do domínio e nome da empresa	Validação Avançada Verificada a propriedade do domínio, nome de empresa e seu endereço físico
Selo de segurança Site Seguro, dinâmico e clicável	Não é mostrado o nome da empresa no selo e nem nas propriedades do certificado	Não é mostrado o nome da empresa no selo e nem nas propriedades do certificado	Nas propriedades do certificado e no selo são mostrados o nome da empresa	Nas propriedades do certificado e no selo são mostrados o nome da empresa
Compatível com qualquer empresa de hospedagem	Sim	Sim	Sim	Sim
Compatível com todos os servidores e navegadores	Sim	Sim	Sim	Sim
Compatível com dispositivos móveis, <i>smartphones</i> e <i>tablets</i>	Sim	Sim	Sim	Sim
Licença de uso em ilimitados servidores	Sim	Sim	Sim	Sim

Reemissões gratuitas e ilimitadas	Sim	Sim	Sim	Sim
Necessidade de IP Dedicado	x	x	x	x
Tecnologia AutoCSR	Nós geramos o CSR se você não souber como fazê-lo.			
SSL Checker e CSR Decoder *	Sim	Sim	Sim	Sim
Emissor Internacional	GMO GlobalSign Inc			
Garantia **	x	U\$10.000	U\$1.250.000	U\$1.500.000

* *CSR Decoder* decodifica a assinatura e valida as informações no certificado SSL, já o *SSL Checker*, vai lhe ajudar a diagnosticar problemas com seu certificado SSL.

** Garantia fornecida pela *GlobalSign* - emissora internacional - em que, oferece proteção contra os riscos associados ao uso da identidade do certificado SSL. Para maiores informações, consulte nossa base de conhecimento.

7 Atividades integrantes e não integrantes

Não se aplica ao Serviço.

8 Prazo de Produção e Ativação/Disponibilização do Serviço

Os prazos de produção e ativação/disponibilização do Serviço atendem a tabela abaixo:

	<i>Alpha</i>	<i>Domain</i>	<i>Organization</i>	<i>Extended</i>
Ativação**	Até 1 dia útil	Até 1 dia útil	Até 2 dias úteis	Até 5 dias úteis

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

** Caso alguma informação prestada pelo cliente no formulário e/ou nos demais documentos não estiverem de acordo, o prazo para finalizar a ativação pode levar mais tempo.

9 Suporte Técnico

Para o Serviço SAN SSL, as atividades de Suporte Técnico foram desenhadas para atender a necessidades e demandas específicas do Serviço. Abaixo apresentamos o detalhamento das atividades previstas:

Priorização do Atendimento	SC1
Priorização na fila de atendimento via <i>chat</i>	Baixa
Priorização na fila de atendimento telefônico	Baixa
Priorização na fila de <i>tickets</i>	Baixa
SLA de Atendimento	
Tempo de resposta para <i>tickets</i>	Menos de 1 dia útil

10 Atividades na Central de Serviços

A equipe da Central de Serviços está preparada para atender Registros de Incidentes ou Requisições de Serviços limitados, quando aplicáveis ao serviço contratado, aos temas abaixo:

Central de Serviços	Integra	Não integra
Dúvidas Técnicas		
Informações Técnicas sobre os Serviços (termo de uso)	✓	
Informações sobre emissão do certificado	✓	
Informações sobre configuração do certificado	✓	
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>	✓	
Reenvio de Senhas	✓	
Criar uma nova conta (contrato)	✓	
Desenvolvimento ou Codificação de <i>Sites</i>		✓
Suporte a aplicativos de terceiros		✓
Alteração em Códigos Fonte		✓
Alteração em Bancos de Dados		✓
Questões Administrativas		
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, especialmente, mas não se limitando a essas:

Conhecimento	Nível		
	Baixo	Médio	Especialista
DNS	✓		
Práticas de Segurança		✓	
FTP		✓	
Programação WEB		✓	

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 o tipo de Certificado 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 SAN SSL apenas garante a adição de uma camada de criptografia das informações que trafeguem por ela, fica sob a responsabilidade do Cliente os ajustes necessários para que as informações sejam trafegadas através da conexão criptografada. Para isto, o Cliente, quando necessário, deverá garantir a revisão dos seus serviços, configurando-os para que trafeguem de forma segura.

14 Limites de Uso do Serviço

O SAN SSL só funcionará no domínio para o qual foi emitido.

Não é possível renomear o certificado para outro domínio. Por isso, é de responsabilidade do Cliente escolher cuidadosamente para qual domínio o serviço será emitido.

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

Não se aplica a este Serviço.

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 SSL:

Funcionalidade	Bloqueio Parcial?	
	Sim	Não
Acesso de Visitantes via conexão segura (SSL)	✓	
Transmissão de dados via conexão segura	✓	
APIs ou outros códigos via conexão segura	✓	
Acesso à Área do Cliente		✓
Acesso ao local de pagamento de faturas		✓

17 Cópias de Segurança (Backup)

Não se aplica este serviço.

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 SAN SSL:

a. Movimentações

Não se aplica a este serviço.

b. Atualizações

Atualização	Impacto no Serviço?	Período em que pode ocorrer
Atualização no nível de criptografia	Não	No momento da renovação do certificado
Atualização no Selo de segurança	Não	No momento da renovação do certificado
Atualização nos valores da garantia do certificado	Não	De acordo com políticas do fornecedor
Atualização Tecnológica do Emissor Internacional	Sim	A Emissora internacional do certificado - <i>GlobalSign</i> - poderá promover modificações na tecnologia que podem vir a afetar o desempenho do serviço. Nesse caso instruções serão fornecidas antecipadamente aos assinantes do serviço.