

Grupo do Serviço:	Cloud Server	Nome do Serviço	Cloud Server V3
Data de Publicação:	11/06/2021	Status:	Publicado
Versão:	V3.0.3	Páginas:	24

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 Server V3*, 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	4
6. Opções de Deploy (instalação)	4
7. Atividades integrantes e não-integrantes	7
8. Prazo de ativação, bloqueio e término do produto	10
9. Suporte técnico	11
10. Atividades da central de serviços	13
11. Conhecimentos mínimos do cliente	14
12. Desempenho do serviço	16
13. Limites de uso do serviço	19
14. Acordo de Nível de Serviço (SLA)	19
15. Restrições do bloqueio e cancelamento dos serviços	20
16. Cópias de segurança (Backups)	21
17. Movimentação e Atualização	22

1. Descrição básica do serviço

O Serviço *Cloud Server V3* consiste na disponibilização de um Servidor Virtual isolado com o objetivo de hospedar dados, e-mails e/ou bancos de dados com conectividade à Internet a fim de que o Cliente hospede seu site ou aplicação, tornando-o disponível na Internet.

2. Conceito abrangente do serviço

O Serviço *SAN Cloud Server V3* 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 *SAN Cloud Server V3*, exige que o Cliente tenha conhecimento tecnológico MÉDIO/ALTO das tecnologias utilizadas para o funcionamento de sua aplicação na Internet como um todo, já que a administração técnica do servidor virtual é responsabilidade exclusiva do Cliente.

Assim, torna-se responsabilidade do Cliente analisar, antes da contratação, se o conhecimento que possui torna possível administrar o ambiente computacional que está solicitando.



Por padrão, o Servidor Virtual é gerenciado pelo próprio cliente, porém o Cliente pode optar por contratar um serviço adicional (insumo adicional) chamado Gerenciamento de Servidor que prevê uma série de atividades de monitoramento, administração e suporte realizadas pela SAN. Para essas atividades estão determinados, previamente, vários aspectos que incluem ou não: o escopo, as atividades em si, o suporte, e a abrangência das responsabilidades da SAN, sendo determinante para o entendimento do Serviço. Todas as características desse adicional de serviço são detalhadas nas próximas seções.

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
Tipo de Pagamento:	<input checked="" type="checkbox"/> Pré-pago <input type="checkbox"/> Pós-pago
Periodicidade:	<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 poderão optar por configurações de recursos pré-configuradas, sendo que essas configurações geram pacotes fechados não sendo possível alterar apenas um dos itens apresentados individualmente como, por exemplo, aumentar apenas a quantidade de memória. Em caso de mudança, a migração de recursos ocorrerá para outro conjunto de itens listados integralmente.

Insumos Adicionais ou Addons

Uma vez feita a opção inicial da configuração de recursos do Servidor Virtual, adicionalmente, o Cliente poderá optar por contratar e configurar os insumos adicionais abaixo de acordo com o seu interesse. Esses insumos agregam novas características ao Serviço, ampliando sua capacidade e/ou escopo.

Estes Insumos estão disponíveis no carrinho de compras ou na Área do Cliente para configuração no momento da contratação ou, em alguns casos, disponíveis ainda para *Upgrades/Downgrades*. Seus preços serão apresentados ao Cliente nesses momentos e serão confirmados por e-mail/tickets a cada contratação ou Termo Aditivo.

Insumo ou Addon	Opções
IP Dedicado	Mínimo 1 – Máximo 16
Sistema Operacional / Aplicações	Descrito no item 6
Disco Adicional	50 GB / 100 GB / 200 GB / 500 GB
Gerenciamento do Servidor	Conforme tópicos 7, 9 e 10.
cPanel/WHM	Descrito no item 6
Atendimento Telefônico	De Segunda à Sexta das 8:00h às 12:00h e das 13:30h às 17:30h (horários de Brasília).

Importante: Os insumos adicionais listados acima podem ser adicionados, excluídos e/ou alterados a qualquer momento gerando uma revisão de contrato por parte da SAN para novas contratações.

5. Linha de *Upgrade/Downgrade*

Esta linha de serviços não permite *Upgrade/Downgrade in place* (aquele aplicado no mesmo *Cloud Server* contratado). Caso o cliente tenha necessidades de novas configurações para o seu serviço, será necessário contratar um novo *Cloud Server*, migrar os dados e depois cancelar o serviço antigo. Para maiores informações, consulte a Política de Migração da SAN, disponível no endereço: (https://www.saninternet.com/assets/contratos/politica_de_migracao.pdf)

6. Opções de *Deploy* (instalação)

Sistemas Operacionais (SO)

A instalação de um Sistema Operacional (SO) é obrigatória na contratação de um Cloud Server. No momento da contratação, a SAN apresentará um portfólio de Sistemas Operacionais que podem ser instalados no momento da configuração do *Cloud Server V3*. Todos os Sistemas Operacionais são instalados no *default* (padrão) do fabricante e não são otimizados pela SAN. Os Sistemas Operacionais podem ter custo ou não, dependendo do modelo de licenciamento do fabricante.

Nos casos em que o Cliente contratar o insumo de Gerenciamento de Servidor, o sistema instalado será o padrão utilizado pela SAN e apenas nesse caso ele poderá receber algumas configurações otimizadas para melhorar seu desempenho. Em todos os demais casos os Sistemas Operacionais serão instalados no padrão do fabricante.

Painéis de Controle

A instalação de um Painel de Controle não é obrigatória na contratação de um Cloud Server V3. Da mesma forma, no momento da contratação será apresentado ao Cliente o portfólio de Painéis de Controle oferecidos pela SAN para instalação. Todos os Painéis de Controle são instalados no *default* (padrão) do fabricante e não são otimizados pela SAN. Os Painéis de Controle podem ter custo ou não, dependendo do modelo de licenciamento do fabricante.

Nos casos em que o Cliente contratar o insumo de Gerenciamento de Servidor, quando optado por configurar um Painel de Controle, será instalado o Painel de Controle padrão utilizado pela SAN e apenas nesse caso ele poderá receber algumas configurações otimizadas para melhorar seu desempenho. Em todos os demais casos os Painéis de Controle serão instalados no padrão do fabricante.

Aplicações

A instalação de aplicações não é obrigatória no momento da contratação de um Cloud Server V3. Ainda no momento da contratação será apresentado ao Cliente um portfólio de aplicações oferecidas pela SAN para instalação. Todas as aplicações são instaladas no *default* (padrão) do fabricante, na última versão estável, não são otimizadas pela SAN. As aplicações podem ter com custo ou não, dependendo do modelo de licenciamento do fabricante.

Nos casos em que o Cliente contratar o insumo de Gerenciamento de Servidor, quando optado por instalar uma aplicação suportada pela SAN, serão instaladas as aplicações nos padrões adotados pela SAN, no *default* do fabricante com algumas configurações otimizadas para melhorar seu desempenho. Em todos os demais casos as aplicações serão instaladas no padrão do fabricante.

Na tabela abaixo apresentamos um resumo das opções atuais de sistema operacional, painel de controle e/ou aplicações que poderão ser pré-instalados de acordo com a escolha no momento da configuração do serviço.

SO/PC/ Aplicação	Tipo	Configuração (Não = Default / Sim = Conf. pela SAN)
AlmaLinux ¹	SO	Sim
cPanel ²	Painel de Controle	Sim
Debian	SO	Não
Fedora	SO	Não
Ubuntu	SO	Não
Rocky Linux	SO	Não

¹ Sistema operacional instalado como default na falta de escolha por outro sistema por parte do Cliente

² cPanel possui custo adicional de licenciamento. Para verificar a versão *latest* do cPanel, acesse <http://releases.cpanel.com/>

7. Atividades integrantes e não-integrantes

As atividades integrantes e não-integrantes ajudam a delimitar a abrangência da atuação da SAN em vários aspectos e, por consequência, as responsabilidades

e o escopo do Serviço. Elas são organizadas por tópicos e apresentadas de forma a tornar mais claro o entendimento desse escopo.

Atividades de Monitoramento - Básico

As atividades de monitoramento consideradas básicas são aquelas necessárias à manutenção básica do serviço.

Por essa razão, algumas atividades são realizadas para todos os Cloud Servers dos Clientes, mesmo aqueles que não tem o insumo de Gerenciamento do Servidor contratado, pois essas atividades estão ligadas à manutenção da infraestrutura da SAN como um todo, em especial do Data Center onde a Cloud e, por consequência, os Cloud Servers estão configurados

Já outras atividades de monitoramento consideradas básicas são realizadas apenas para clientes que optam por contratar o insumo de Gerenciamento de Servidor, pois essas atividades estão ligadas à manutenção dos recursos que rodam dentro do Cloud Server que é gerenciado pela SAN.

Para Clientes que não contratam o insumo de Gerenciamento do Servidor, o monitoramento de todos os recursos que rodam dentro do Cloud Server, após a sua ativação, é responsabilidade exclusiva do Cliente.

A tabela explicativa abaixo apresenta as diferenças das atividades de Monitoramento Básico do Serviço:

Monitoramento Básico do Serviço	Gerenciamento do Servidor	
	Não contratado	Contratado
Monitoramento da Infraestrutura do <i>Data Center (DC)</i>	V	V
Monitoramento da Disponibilidade da Rede no <i>DC</i>	V	V
Monitoramento e Gerenciamento dos Recursos do Servidor Virtual	X	V
Monitoramento do Sistema Operacional e Painel de Controle*	X	V

Monitoramento das Aplicações do Cliente*	X	X
Monitoramento e Gerenciamento da Segurança (DDoS e Práticas Maliciosas)	V	V
Envio de notificações e alertas	X	V

* As atividades de monitoramento de Painel de Controle e Aplicações estão ligadas única e exclusivamente ao Painel de Controle e Aplicações suportadas pela SAN (ver capítulo de suporte). Painéis e/ou Aplicações instalados pelo Cliente no servidor que não os instalados pela SAN não são monitorados.

Atividades de Administração do Serviço

As atividades de administração do serviço englobam as atividades necessárias para manutenção e/ou atualização dos sistemas operacionais, painel de controle e/ou aplicações instalados pela SAN no Cloud Server, tal como aplicação de *patches* liberadas pelos fabricantes.

Englobam ainda as atividades necessárias para manutenção da segurança dos sistemas operacionais, painel de controle ou aplicações instaladas pela SAN no Cloud Server assim como pela configuração e/ou correção de falhas que possam ocorrer nesses sistemas.

Para a execução dessas atividades, o "nível de permissão" é um fator decisivo, tendo o **usuário root** como nível máximo de permissão dentro do Cloud Server com sistema operacional *Linux*. Da mesma forma, o **usuário administrator** é o usuário com nível máximo de permissão dentro de um Cloud Server com sistema operacional *Windows*. O acesso com esses "usuários" permite a execução de todas as configurações que entender necessárias, a interrupção de todos os processos e/ou serviços que rodam no servidor, a adição, edição e deleção de qualquer arquivo do servidor ou ainda a capacidade de com um comando apenas, apagar totalmente o sistema.

Clientes que não contratam o insumo de Gerenciamento do Servidor para um Cloud Server tornam-se responsáveis por todas as atividades relacionadas à Administração do Serviço, tanto as atividades ligadas à manutenção quanto aquelas ligadas à segurança. Para esses Clientes é fornecido o usuário *root* e/ou

administrator, além das suas respectivas senhas, no momento da configuração do serviço.

Cientes que contratam o insumo de Gerenciamento do Servidor para um Cloud Server perdem o direito ao uso do usuário *root* e/ou *administrator*, além das suas respectivas senhas, uma vez que esse usuário fica em posse da SAN.

A tabela explicativa abaixo apresenta as diferenças das atividades de Administração do Cloud Server e da Segurança do Cloud Server:

Administração do Cloud Server	Gerenciamento do Servidor	
	Não contratado	Contratado
Gestão do Usuário <i>root</i> /Administrator	Pelo Cliente	Pela SAN
Otimizações de Performance ⁽¹⁾	X	V
<i>Deploy</i> do Sistema Operacional e Aplicações do Portfólio da SAN	V	V
Atualização e Manutenção do Sistema Operacional	X	V
Reinstalação do Sistema Operacional	V	V
Reinstalação de Aplicações do Portfólio da SAN	X	V
Administração da Segurança	Gerenciamento do Servidor	
	Não contratado	Contratado
Monitoramento Anti-DDos	X	V
Administração das Regras de Firewall ⁽²⁾	X	V
Administração de Rotinas de Backup	X	V
Restore de Dados de Backup	X	V

(1) As otimizações de performance limitam-se a configurações definidas pela SAN. A SAN ainda poderá aplicar determinadas diretivas ou configurações solicitadas pelo cliente desde que aprovadas pela equipe técnica, sem obrigatoriedade de aceitar sugestões de outros administradores de sistemas.

(2) A administração de regras de firewall limita-se à inclusão de endereçamento IP detectado como malicioso e a liberação ou restrição de portas específicas mediante solicitação do Cliente.

Os Clientes que contrataram o insumo Gerenciamento do Servidor no momento da contratação do Serviço mas que no decorrer do contrato optem por cancelar esse insumo, perderão o suporte à todas as otimizações realizadas no exato momento do cancelamento se tornando responsável por toda a administração do Cloud Server. No momento do cancelamento será entregue o usuário *root* ou *Administrator* ao Cliente.

IMPORTANTE: Uma vez que o cliente receba e detenha o acesso root/Administrator ao Cloud Server, a responsabilidade sobre todos os recursos é imediatamente transferida à ele, restando à SAN as responsabilidades assumidas para a entrega de um Servidor Virtual sem o insumo de gerenciamento do servidor.

Tanto nos casos em que o cliente tenha contratado inicialmente o Serviço *Cloud Server V3* sem o insumo de Gerenciamento do Servidor quanto nos casos em que o cliente descontinuou esse insumo, se o Cliente desejar que a SAN assuma o gerenciamento do servidor **será obrigatória a contratação e ativação de um novo Cloud Server**, de acordo com as configurações de hardware disponíveis, para que SAN realize todas as configurações necessárias do zero, para que então seja realizada uma migração de dados e início do Gerenciamento do Servidor.

8. Prazo de ativação, bloqueio e término do produto

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

Tipo	Prazo
Ativação	Até 02 dias úteis ¹
Bloqueio	03 dias após o vencimento
Desbloqueio	Até 1 dia útil
Término	07 dias após o vencimento

¹Em algumas situações, este prazo pode ser maior dependendo da disponibilidade da infra no fornecedor. Para estes casos um ticket de atendimento será registrado com informações adicionais ao cliente.

Em casos de urgência, o Cliente poderá solicitar o desbloqueio temporário antes da identificação do pagamento, devendo dessa forma apresentar o comprovante de pagamento para a equipe da SAN via ticket. O desbloqueio temporário só pode ser realizado uma única vez a cada 90 (noventa) dias.

IMPORTANTE: Uma vez terminado o serviço, após o prazo estabelecido, todos os dados serão apagados automaticamente, sem a possibilidade de recuperação, não cabendo à SAN qualquer responsabilização em decorrência do término por falta de pagamento e a consequente perda dos dados do Cliente.

9. Suporte técnico

O suporte técnico do Serviço *Cloud Server V3* tem por finalidade atender a todas as solicitações técnicas que objetivem o bom funcionamento do Serviço *Cloud Server V3* dentro do escopo previamente previsto, não cabendo à SAN atender solicitações técnicas que não tenham a ver com esse escopo.

Os componentes listados abaixo endereçam os caminhos onde o cliente pode buscar suporte técnico para sanar as questões ligadas ao Serviço sem custo adicional aos clientes, desde que observadas as regras de funcionamento de cada canal.

Independentemente do caso, sempre que desejar registrar uma interação, as solicitações de suporte técnico deverão ser realizadas pelo Cliente através da Área do Cliente da SAN, informando o máximo de dados possíveis. O atendimento via chat, disponível no Site SAN, poderá ser utilizado para reportar um problema ou retirada de dúvidas sobre o serviço, porém dependendo da complexidade, o Cliente será orientado à abertura de um *ticket* na Área do Cliente onde será atendido pela equipe especializada no suporte técnico.

Componentes do Suporte Técnico	Gerenciamento do Servidor	
	Não contratado	Contratado
Ferramentas de Autoatendimento		
Base de Conhecimento 24x7	V	V
Ferramenta de Status do Serviço 24x7	V	V
Central de Serviços 8x5 ¹	V	V
Registro de Tickets 24x7	V	V
Atendimento por Chat Online 8x5 ¹	V	V
Atendimento Telefônico 8x5 ²	Insumo Adicional	Insumo Adicional

1.De segunda a sexta-feira das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00 horas, exceto feriados.

2.De segunda a sexta-feira das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00 horas, exceto feriados. Limitado ao registro de tickets do cliente para dar prosseguimento ao atendimento regular.

Algumas atividades e/ou características do suporte técnico são comuns de todos os clientes, já em outros casos a abrangência e características do suporte técnico irão variar dependendo das atividades executadas pela SAN que estão ligadas ao Serviço. Quando o Cliente optar por contratar o insumo Gerenciamento do Servidor, o rol de atividades executadas pela SAN aumenta, automaticamente aumentando a abrangência do suporte técnico. Por outro lado, os clientes que não contratam o insumo Gerenciamento do Servidor estão, da mesma forma, limitados à abrangência das atividades da SAN para aquela configuração. Clientes que tem o insumo Gerenciamento de Servidor contratado têm priorização na fila de atendimento do suporte técnico, conforme tabela abaixo:

Componentes do Suporte Técnico	Gerenciamento do Servidor	
	Não contratado	Contratado
Priorização na Fila de Atendimento (chat, tickets e telefone)	X	V

Suporte Técnico Especializado

Clientes contratantes do Cloud Server V3 poderão, ainda, 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	Unidade	Mínimo Contratável	Máximo Contratável
Reinstalação do Servidor	Un	1	1
Migração Assistida	Un	1	1
<i>Restore</i> de Dados do <i>cPanel</i>	Un	1	Ilimitado
<i>Restore</i> de Dados da Infra ¹	Un	1	Ilimitado
Desbloqueio <i>IP</i> (Listas <i>SPAM</i>)	Un	1	Ilimitado
Hora Técnica ²	Un	1	Ilimitado

1. Quando os dados estiverem disponíveis.

2. A SAN poderá realizar intervenção eventual, após análise, mediante a contratação de horas técnicas eventuais e pagamento da fatura gerada para essa finalidade. O valor da hora será apresentado no momento da contratação ao Cliente.

10. Atividades da central de serviços

A Central de Serviços está preparada para atender Registros de Incidentes ou Requisições de Serviços de suporte técnico ou outras necessidades existentes, sempre limitados aos temas abaixo, onde “V” representa integra e “X” representa “não integra” o escopo de atendimento da Central de Serviços:

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

11. Conhecimentos mínimos do cliente

Por tratar-se de um serviço de alta tecnologia, apresentamos aqui o nível esperado de conhecimento do Cliente em áreas compatíveis as que serão exigidas para o uso correto do *Cloud Server V3*, sendo que a falta desse conhecimento poderá acarretar falhas do Serviço que não são atribuíveis à SAN ou de responsabilidade.

Clientes SEM Gerenciamento de Servidor:

Para poder usar o *Cloud Server V3* adequadamente, clientes que **NÃO CONTRATAREM** o Gerenciamento do Servidor deverão, obrigatoriamente, possuir uma série de conhecimentos mínimos. Estes conhecimentos mínimos estão listados, mas não limitados, a seguir:

Conhecimento	Nível
Painel de Controle escolhido	Especialista
DNS	
FTP	
SSH	Especialista
Práticas de Segurança	
Aplicações Instaladas	
Banco de Dados	

Além do conhecimento de especialista para administração do servidor, caso cliente não seja especialista na aplicação que utiliza, seja ela um site ou outra qualquer instalada no Servidor, ele deve, **obrigatoriamente**, possuir contato com um para acioná-lo sempre que necessário.

Cientes com Gerenciamento do Servidor contratado:

Para poder usar o *Cloud Server V3* adequadamente, clientes que **CONTRATAREM** o Gerenciamento do Servidor deverão, obrigatoriamente e minimamente, possuir uma série de conhecimentos. Estes conhecimentos mínimos estão listados, mas não limitados, a seguir:

Conhecimento	Nível
Painel de Controle escolhido	Baixo
DNS	
Práticas de Segurança	Médio
FTP	
SSH	
Banco de Dados	
Aplicação Instalada	Especialista

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. Por isso, caso o cliente não seja especialista na aplicação que utiliza, seja ela um site ou outra qualquer instalada no Servidor, ele deve, **obrigatoriamente**, possuir contato com um para acioná-lo sempre que necessário.

12. 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 do Cliente contratar uma Configuração de Serviço que permita um desempenho compatível com as suas necessidades e também como manutenção de recursos tecnológicos, do lado do Cliente, que consigam refletir o desempenho do Serviço que é entregue do lado da SAN;
- d. O serviço *Cloud Server V3* utiliza diferentes sistemas de virtualização para fornecer os servidores, por tanto o *hardware* provisionado se torna o limite operacional do cliente.

- e. A SAN não responde por qualquer aplicação instalada no servidor exceto aquelas que estão ligadas ao exclusivo funcionamento do servidor, em si.

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	Certifique-se que o desenvolvedor é habilitado para o desenvolvimento em determinada linguagem de programação.

	<p>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 <i>site</i> do ar, por exemplo, apesar da Plataforma estar totalmente disponível.</p>	<p>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>IPs</i> para chamadas de conexões com bancos de dados, por exemplo.</p>
<p><i>Sites</i> com chamadas externas indisponíveis</p>	<p>Quando um <i>site</i> 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.</p>	<p>Certifique-se de que todas as chamadas estão acessíveis, e de acordo com a recomendação do fornecedor/desenvolvedor do <i>plugin</i>.</p>
<p>Site com erro de resolução DNS</p>	<p>As configurações de DNS podem estar configuradas incorretamente e/ou o domínio está congelado / inativo.</p>	<p>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.</p>

13. Limites de uso do serviço

Nas famílias de Serviços *Cloud Server V3*, os recursos computacionais são isolados fisicamente, por isso os limites são definidos pelo hardware contratado em cada modelo escolhido pelo Cliente.

Caso o cliente não possua o Gerenciamento do Servidor contratado, ele poderá configurar e determinar limites específicos conforme sua necessidade, sempre limitado ao total físico contratado nos recursos configuráveis.

Para os clientes que optarem por contratar o Gerenciamento do Servidor, a SAN estabelecerá limites máximos de acordo com a contratação e não realizará 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.

14. Acordo de Nível de Serviço (SLA)

A SAN oferta Acordo de Nível de Serviço (SLA) para o Serviço Cloud Server V3, 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:

Cloud Server V3	SLA
<i>Uptime</i>	99,5%
Primeira Resposta de Ticket (Cliente COM Gerenciamento de Servidor)	em até 4h/24 horas ⁽¹⁾
Primeira Resposta de Ticket (Cliente SEM Gerenciamento de Servidor)	em até 1 dia útil

(1) Até 4 horas para tickets abertos em dias da semana, exceto feriados, em horário comercial. Até 24 horas para tickets abertos em feriados nacionais ou finais de semana.

15. Restrições do bloqueio e cancelamento dos serviços

Nos casos de bloqueio por atraso de pagamento, previsto no item 17, o *Cloud Server V3* é bloqueado e todos os serviços que são executados nele deixam

de responder. Apesar do bloqueio, até o momento do término do Serviço, nenhum dado do Cloud Server é perdido.

Nos casos em que o pedido de cancelamento do serviço for realizado de acordo com as instruções em: <https://docs.saninternet.com/cancelar-servico>, o *Cloud Server* permanecerá ativo até o último dia do ciclo de pagamento, sendo responsabilidade do cliente efetuar o *backup* das informações que julgar necessário, retirando-as do ambiente.

IMPORTANTE: Uma vez terminado o serviço, após o prazo estabelecido, todos os dados serão apagados automaticamente, sem a possibilidade de recuperação, não cabendo à SAN qualquer responsabilização em decorrência do término por falta de pagamento e a consequente perda dos dados do Cliente.

Bloqueio temporário

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?
Hospedagem de Arquivos Maliciosos (<i>Phishing</i>)	Sim
Envio de SPAM	Sim
DMCA (Notificação sobre Direitos Autorais)	Sim

Nos casos de bloqueio por essa natureza será realizada a abertura de um ticket com informações adicionais dos motivos que levaram ao bloqueio. É responsabilidade exclusiva do Cliente solucionar a causa apresentada no ticket e somente após a solução da causa, a SAN procederá com o desbloqueio.

IMPORTANTE: Dependendo da natureza e/ou reincidência do motivo, a SAN poderá realizar o bloqueio definitivo do serviço conforme previsto no Contrato Geral de Prestação de Serviços.

16. Cópias de segurança (Backups)

A SAN não efetuará *backup* dos dados do cliente em nenhuma hipótese. O cliente poderá contratar uma solução de *backup* de terceiros ou escolher algumas opções disponibilizadas pela SAN posteriormente à contratação, na Área do Cliente:

- Espaço de *Backup*: Clientes com Gerenciamento de Servidor contratado e cPanel/WHM poderão comprar espaço adicional para Backup em uma infraestrutura diferente do seu servidor na SAN;
- SAN Cloud Backup: serviço especializado de *backup* da SAN para conteúdo web e bancos de dados (ver detalhes e regras no Termo de Uso do Serviço).

A tabela abaixo detalha algumas ações realizadas pela SAN ou não mediante solicitação do cliente via Área do Cliente, caso o cliente tenha contratado um tipo de *backup* da SAN:

Espaço adicional para <i>Backup</i>		
Ações	Gerenciamento de Servidor	
	Não contratado	Contratado
Configurar	X	V
Apresentar <i>backups</i> disponíveis	X	V
Realizar restore	X	V

SAN Cloud Backup	
Ações	Gerenciamento de Servidor

	Não contratado	Contratado
Configurar	Ver termo de uso do SAN Cloud SiteBackup ¹ .	
Apresentar <i>backups</i> disponíveis		
Realizar <i>restore</i>		

¹Produto disponível no Site da SAN.

Backup de Terceiros		
Ações	Gerenciamento de Servidor	
	Não contratado	Contratado
Configurar	X	X
Apresentar <i>backups</i> disponíveis	X	X
Realizar <i>restore</i>	X	X

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.

17. 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 V3*:

Movimentações

A SAN realizará movimentação apenas de Serviços com Gerenciamento de Servidor contratado e/ou em casos de upgrade de recursos do *Cloud Server*, caso contrário, a movimentação de dados é de responsabilidade exclusiva do Cliente. Para maiores informações, consulte a Política de Migração da SAN em <https://www.saninternet.com/contratos>.

Alguns exemplos alterações e os respectivos impactos das movimentações:

O que é movimentado	O que é alterado	Possível impacto
Contas de e-mail	IP principal do servidor	Clientes de e-mail com IP antigo
Sites	IP principal do servidor	Códigos com chamadas IP e não nomes
Bancos de dados	IP principal do servidor	Códigos com chamadas IP e não nomes
Zonas DNS	IP principal do servidor	Propagação de DNS, que pode levar de 1 a 24 horas

Atualizações

Para Clientes que não tem o insumo de Gerenciamento de Servidor contratado, a SAN **NÃO REALIZARÁ** atualizações de sistema operacional (SO), painel de controle ou aplicações do servidor, sendo a responsabilidade única e exclusiva do Cliente, uma vez que a SAN é responsável apenas por manter a estrutura que conecta o servidor à Internet.

Para Clientes que têm o insumo de Gerenciamento de Servidor contratado, a SAN **REALIZARÁ** atualizações periódicas, obrigatórias, em versões estáveis dos fabricantes, com objetivo de garantir a integridade, segurança e disponibilidade dos serviços. As atualizações podem ser iniciadas por orientação do fabricante.

Atualização	Impacto no Serviço?	Dia da semana em que pode ocorrer ¹						
		S	T	Q	Q	S	S	D

Atualizações do SO	Não ²	V	V	V	V	V	V	V
Atualização de Aplicações	Não	V	V	V	V	V	V	V
Atualizações Painel de Controle	Não	V	V	V	V	V	V	V

¹O dia da semana em que a atualização poderá ser aplicada poderá ser escolhida pelo cliente.

²Algumas atualizações do SO, especificamente de versões do kernel, envolvem o reboot do Cloud Server, podendo causar indisponibilidade temporária no serviço.

Alguns tipos de atualizações (updates de SO, atualização no *hardware*) necessitam do desligamento e ou reinício completo do *Cloud Server* e podem ter algum tempo de indisponibilidade, nestes casos um ticket será aberto notificando antecipadamente a data e o horário em que ocorrerá a manutenção.