

<b>Grupo do Serviço:</b>	Cloud Host	<b>Nome do Serviço</b>	Cloud Host V3
<b>Data de Publicação:</b>	16/12/2021	<b>Status:</b>	Publicado
<b>Versão:</b>	V3.0.3		

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 Host 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

Descrição básica do serviço	2
Conceito abrangente do serviço	2
Características administrativas do serviço	3
Recursos configuráveis	3
Linha de Upgrade/Downgrade	5
Funcionalidades Inclusas	5
Atividades integrantes e não-integrantes	6
Prazo de ativação, bloqueio e término do serviço	6
Suporte técnico	7
Atividades da central de serviços	9
Recursos tecnológicos do Cliente mínimos para o funcionamento do Serviço	10
Competência (expertise) mínima do Cliente	11
Desempenho do Serviço	11
Limites de Uso do Serviço	14



<b>Acordo de Nível de Serviço (SLA - Service Level Agreement)</b>	<b>16</b>
<b>Restrições e efeitos do Bloqueio e Cancelamento do Serviço</b>	<b>16</b>
<b>Cópias de Segurança (Backup)</b>	<b>17</b>
<b>Movimentações e atualizações</b>	<b>18</b>

### **1. Descrição básica do serviço**

O Serviço Cloud Host V3 consiste na disponibilização de uma Instância Computacional com área para hospedagem de dados (Sites), e-mails, bancos de dados e conectividade com a Internet a fim de que o Cliente hospede seu site ou aplicação tornando-o disponível na rede mundial Internet.

### **2. Conceito abrangente do serviço**

O Serviço SAN Cloud Host V3 é ofertado no modelo de Plataforma como Serviço (PaaS - Platform as a Service). O modelo de PaaS consiste em uma maneira de entregar computação em nuvem onde o fornecedor - a SAN - organiza hardware, software, sistema operacional, aplicações, suporte a determinadas linguagens de programação e pacotes para instalação de novos aplicativos como parte da sua oferta. Como a mesma Plataforma é comercializada para inúmeros Clientes que tem interesse em utilizar o serviço, alguns recursos podem ser alterados individualmente, por Cliente, enquanto outros não.

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

A contratação de uma solução baseada em PaaS, como o SAN Cloud Host, exige que o Cliente tenha uma MÉDIA expertise tecnológica das tecnologias utilizadas para o funcionamento da Internet como um todo.

### **3. Características administrativas do serviço**

O Serviço apresenta as seguintes características administrativas:

Provisionamento:	( ) Infraestrutura da SAN (X) Infraestrutura de Terceiros
Tipo de Pagamento:	(X) Pré-pago ( ) Pós-pago
Periodicidade:	(X) Recorrente ( ) Eventual ( ) Programado ( ) A Crédito

#### 4. Recursos configuráveis

Os insumos abaixo podem ser configurados de acordo com o interesse do Cliente. Eles estarão disponíveis para configuração no momento da contratação ou ainda em UpGrades/DownGrades.

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
CPU	Core	1	4
Memória	MB	512	8192
Disco	GB	10	600
Backup Diário*	Sim/Não	0	1
Contas de E-mail	Un	10	500
Domínios Adicionais	Un	5	50
Tráfego de Dados	GB	Ilimitado	Ilimitado
Proteção Avançada*	Sim/Não	0	1
IP Dedicado	Sim/Não	0	1
Acesso SSH	Sim/Não	0	1
E-mails enviados por hora	Un	100	1000
Usuários FTP	Un	10	200
Bancos de Dados MySQL	Un	10	200

IO	MB/s	1	4
IOPS	Un	250	1024
Processos de Entrada	Un	25	100
Número de Processos	Un	130	200

#### 4.1. \*Proteção Avançada

O recurso configurável Proteção Avançada, quando contratada, reforça a segurança do serviço. Veja abaixo as principais características:

- Checagem de Malware em tempo real;
- Scanner de Malware Agendado ou sob demanda;
- Scanner de Malware em banco de dados;
- Relatório de incidentes via Painel de Controle;
- Limpeza de Malwares\*;
- Proteção contra Brute-Force Attack (FTP, SSH, SMTP, Contas do Painel e WordPress);
- Proteção contra Web Attack;
- Proteção contra Port-Scanning;
- Proteção contra Ataques na camada de aplicativos (L7 DoS);

Para os casos de contratação do recurso de Proteção Avançada, o cliente receberá, na área do Cliente ou no Painel de Controle de gerenciamento do serviço uma opção para reparar e/ou excluir arquivos infectados. É importante ressaltar que a limpeza implica na reparação ou exclusão de arquivos infectados parcialmente ou totalmente, podendo ocorrer erros inesperados nos sites impactados. A SAN recomenda que o desenvolvedor responsável pelo site do Cliente seja informado e esteja ciente de todas as mudanças, reparações e/ou exclusões dos arquivos como resultado da análise feita por esse recurso. A SAN não se responsabiliza por eventuais erros que possam ser causados pela correção dos arquivos, sendo dessa forma total responsabilidade do Cliente optar por executar essa ação. Da mesma forma é responsabilidade do Cliente solicitar ao seu desenvolvedor que providencie backup antes de qualquer movimento de reparação e/ou limpeza de arquivos



no site. O desenvolvedor do Cliente, por sua vez, deverá ser responsável pela correção de eventuais problemas que possam surgir.

#### 4.2 \*Backup Diário

O recurso configurável Backup Diário, quando contratado, o cliente receberá na área do Cliente ou no Painel de Controle de gerenciamento do serviço uma opção para gerenciar os backups realizados pela SAN em sua hospedagem.

Com essa ferramenta o cliente consegue restaurar as informações sempre que precisar e sem custo adicional. Veja abaixo as funcionalidades e opções de restauração com este recurso ativado:

Funcionalidade	
Painel de Gerenciamento de backups	Sim
Restauração completa dos dados da hospedagem	Sim
Restauração completa de somente arquivos da hospedagem	Sim
Restauração parcial de arquivos da hospedagem selecionados pelo cliente conforme desejado	Sim
Restauração completa de 1 ou mais bancos de dados	Sim
Restauração completa das Rotinas cadastradas no Cron Jobs	Sim
Restauração completa de 1 ou mais usuários de banco de dados	Sim
Restauração completa de 1 ou mais domínios ou subdomínios selecionados pelo cliente conforme desejado	Sim
Restauração completa de 1 ou mais contas de e-mails selecionadas pelo cliente conforme desejado	Sim

Visualizar histórico de alertas sobre cada restauração dos últimos 30 dias	Sim
Visualizar histórico da fila de restauração realizadas dos últimos 30 dias	Sim
Opção de Merge (quanto selecionada pelo Cliente) disponível somente para restauração de arquivos e contas de e-mail, onde os dados atuais do servidor são mesclados com os dados do backup.	Sim

O custo do backup diário está diretamente relacionado ao máximo de disco contratado, sendo exibido o seu valor dinamicamente em todas as telas de contratação como no carrinho de compras e tela de upgrade.

O backup diário comprime todos os *e-mails*, *aliases*, senhas, conteúdos de *sites dos Clientes* assim como seus bancos de dados em um único arquivo. Não existe qualquer garantia da realização do backup em um momento específico dentro da janela de operação, tão pouco garantia da integridade do arquivo de *backup* já que os dados são copiados e comprimidos sem intervenção humana. Arquivos corrompidos serão adicionados corrompidos ao *backup* e não há como recuperar arquivos que não se encontravam na área de dados do cliente no momento da cópia.

Desta forma, a SAN se responsabiliza pela realização do Backup, mas não se responsabiliza sobre quaisquer problemas que possam ocorrer relacionados ao backup, ou seja, não é responsável pelo conteúdo existente no momento da cópia.

Alguns arquivos não são armazenados durante o backup. Estes arquivos não impactam na execução dos sistemas, pois são arquivos de cache, temporários, logs, etc...  
Veja a lista abaixo:

- error\_log
- \*.bkup
- \*.gz
- \*.jpa
- \*.log



\*.sql  
\*.tar  
\*.tar.gz  
\*.wpres  
\*.zip  
\*/.wysiwygPro\_\*  
\*/backupbuddy\_backups/\*  
\*/cache/smarty/\*  
\*/com\_akeeba/backup/\*  
\*/core.[0-9]\*  
\*/error\_log  
\*/var/amasty\_fpc/\*  
\*/var/backups/\*  
\*/var/cache/\*  
\*/var/debug/\*  
\*/var/export/\*  
\*/var/import/\*  
\*/var/log/\*  
\*/var/report/\*  
\*/var/session/\*  
\*/var/tmp/\*  
\*/wp-content/cache/\*  
\*/wp-content/wphb-cache/\*  
\*/wp-content/uploads/wpcf7\_captcha/\*  
\*/wp-content/widget-cache/\*  
\*/wptsc-cachedir/\*  
.MirrorSearch  
.cpanel/\*.sock  
.trash  
access-logs/\*  
backup-\*.tar.gz  
\*\*/logs/\*



public\_ftp/\*  
public\_html/cache/\*  
site-\*.tar.gz  
softaculous\_backups/\*  
tmp/\*  
lscache/\*

## 5. Linha de Upgrade/Downgrade

A linha de UpGrade/Downgrade determina a linha de evolução/involução do serviço. O Cliente poderá realizar UpGrades automaticamente na área do Cliente a qualquer momento do seu contrato. Solicitações de Downgrades só poderão ser efetuadas a partir da área do cliente.

## 6. Funcionalidades Inclusas

As funcionalidades incluídas representam recursos e possibilidades a partir de tecnologias e ferramentas disponíveis para utilização sem custo adicional.

Funcionalidade	
Acesso a Webmail com: Horde, Roundcube	Sim
Proteção antispam com o SpamAssassin	Sim
Monitoramento do Status do Servidor	Sim
Alteração de Senhas	Sim
Painel de Controle cPanel *	Sim
Estatísticas do Site: AWStats, Webalizer	Sim
Logs de Acesso e Logs de Erro	Sim
Proteção de Diretórios com Senha	Sim
Páginas de Erro Customizadas	Sim
Gerenciador de Arquivos Web	Sim

Proteção de Hotlink	Sim
Gerenciador de Bloqueio de IP	Sim
Redirecionamento de URL	Sim
Escolher Versão do PHP	Sim
CGI	Sim
Backup Manager	Sim
Gerenciador de Bancos de Dados (phpMyAdmin/phpPgAdmin)	Sim
BoxTrapper SpamTrap	Sim
Bancos de Dados em Discos SSD	Sim
E-mails em Discos SSD	Sim
Comunicação com CloudFlare **	Sim
Editor de DNS	Sim
Cron Job	Sim
Cache Otimizado para CMS ***	Sim

\* A ferramenta cPanel traz consigo centenas de ferramentas, funcionalidades e relatórios que são incluídas no Serviço Cloud Host V3 sem custo adicional. Para conhecer mais sobre essas ferramentas acesse o site do fabricante ou a Base de Conhecimento da SAN no Site SAN.

\*\* A comunicação com CloudFlare consiste em um plugin disponibilizado no Painel de Controle, que permite que o cliente habilite e gereencie todas as funcionalidades de um CDN.

Para mais informações, acesse:

<https://support.cloudflare.com/hc/en-us/articles/205177068-Step-1-How-does-Cloudflare-work->

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

## 7. Atividades integrantes e não-integrantes

Não se aplica ao Serviço.



## 8. Prazo de ativação, bloqueio e término do serviço

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

Tipo	Prazo
Ativação	Imediato*
Bloqueio	10 dias após o vencimento
Desbloqueio	Imediato*
Término	90 dias após o vencimento

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

## 9. Suporte técnico

No Serviço Cloud Host V3, o Cliente poderá optar por níveis diferentes de Suporte Técnico que foram desenhados para atender a necessidades e demandas específicas de cada perfil de Cliente. O primeiro nível é isento de qualquer custo adicional devendo os demais serem contratados.

Os níveis podem ser modificados dependendo da intenção do cliente em estender o horário de atendimento, escolher o perfil técnico das equipes de atendimentos que interagem com ele, a priorização nas filas de atendimento, ou ainda o tempo de resposta inicial ao atendimento (lembrando que tempo de resposta não corresponde ao tempo de solução).

A SAN possui níveis mais avançados de Suporte Técnico do que o disponível para esse Serviço. Caso exista a necessidade e demanda por parte do cliente de níveis mais elevados de Suporte ou ainda tempos menores de resposta, é recomendado que ele contate a área Comercial para providenciar a contratação de outra família de Serviços que tenha a previsão do tipo de Suporte Técnico que atenda a sua demanda.

Atividades do Serviço	SC1	SC2	SC3	SC4
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)	✓	✓	✓	✓
<b>Ferramentas de Autoatendimento</b>				
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	✓	✓	✓	✓
<b>Canais de Atendimento</b>				
Registro de tickets na área do cliente 24x7	✓	✓	✓	✓
Atendimento por chat online 8x5 *	✓	✓	✓	✓
Atendimento telefônico 8x5 *	×	✓	✓	✓
Atendimento telefônico 24x5 **	×	×	×	✓
Atendimento telefônico 24x7 ***	×	×	×	×
<b>Acesso direto à Equipes de Atendimento</b>				
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)	X	X	X	✓
<b>Natureza do Atendimento</b>				
Reativo	✓	✓	✓	✓
Proativo	X	X	✓	✓
Em pool	✓	✓	✓	✓
Exclusivo	X	X	X	X

<b>SLA de Atendimento</b>				
Tempo de Resposta para Tickets	SC1	SC2	SC3	SC4
	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.

Nesse serviço, o cliente ainda poderá contratar, de maneira eventual (a cada vez), algumas atividades de Suporte Técnico especializado que são de responsabilidade do Cliente, mas que, quando contratadas, podem ser realizadas (por evento) pela SAN, entre elas:

Configuráveis de Suporte	Un	Mínimo	Máximo
Migração assistida	Un	1	Ilimitado
Restauração de dados do cPanel	Un	1	Ilimitado
Restauração de dados da infra	Un	1	Ilimitado
Desbloqueio de IP (listas de SPAM)	Un	1	Ilimitado

## 10. Atividades da central de serviços

A equipe da Central de Serviços está preparada para atender Registros de Incidentes ou Requisições de Serviços limitados aos temas abaixo:

Central de Serviços	Integra	Não Integra
<b>Dúvidas Técnicas</b>		
Informações Técnicas sobre os Serviços (termo de uso)	✓	
Auxílio para o uso da base de conhecimento da SAN	✓	
Auxílio para o uso da Área do Cliente	✓	
Auxílio na configuração de DNS	✓	
Informações sobre Consumo de Recursos	✓	
Reenvio de Senhas	✓	
Desbloqueio de IPs no Firewall	✓	
Criar uma nova conta (contrato) de Cloud Host	✓	
Desenvolvimento ou Codificação de Sites		✓
Suporte a aplicativos de terceiros		✓
Suporte a Clientes de E-mail (exceto configuração)		✓
Alteração em Códigos Fonte		✓
Alteração em Bancos de Dados		✓
<b>Questões Administrativas</b>		
Informações sobre Contrato Geral de Serviços	✓	
Informações sobre Faturamento do Serviço	✓	
Ajustes ou Correção de Descontos	✓	
Descontos relativos a perda de SLA	✓	

Liberação Provisória (Desbloqueio Provisório)	✓	
---	---	--

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

Recurso	Mínimo
Registro de domínio	Ativo

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

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

Conhecimento	Nível		
	Baixo	Médio	Especialista
cPanel	✓		
DNS	✓		
Práticas de Segurança		✓	
Gestão de sites		✓	
FTP		✓	
SSH		✓	
Programação WEB		✓	
Bancos de Dados		✓	

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.

### 13. Desempenho do Serviço

Partindo da premissa que a percepção do Desempenho de um Serviço é composta por aspectos objetivos e mensuráveis e aspectos subjetivos, não mensuráveis e que por esse motivo modificam-se para cada Cliente, o Cliente entende desde já que:

a) A SAN utiliza o que existe de mais moderno em tecnologia no mercado mundial, e por isso, estabeleceu padrões de Serviço compatíveis com qualquer tipo de configuração que o Cliente solicite dentre disponibilizadas pela SAN;

b) Cada possível configuração contratada pelo Cliente corresponde a um Desempenho proporcional e por isso, a partir da contratação de uma configuração abaixo da demanda real de recursos do Cliente, o Desempenho do Serviço poderá ser prejudicado;

c) É de responsabilidade exclusiva de o Cliente contratar uma Configuração de Serviço que permita um Desempenho compatível com as suas necessidades e também como a manutenção de recursos tecnológicos, do lado do Cliente, que consigam refletir o desempenho do Serviço que é entregue do lado da SAN;

d) Como o Serviço *Cloud Host V3* é contratado em nuvem pública, ou seja, com uma Instância Computacional provisionada a partir de um *Hardware* que pode ser utilizado também por outros Clientes - que não é dedicado exclusivamente para o Cliente - eventualmente o Serviço poderá sofrer o impacto decorrente do uso excessivo de recursos por outros Clientes que compartilham essa mesma infraestrutura física. Para Clientes que não podem administrar eventuais intermitências em seus sistemas, é recomendada a contratação de Serviços da SAN que se baseiam em nuvem privada - com *Hardware* dedicado para o provisionamento da sua Instância Computacional.

Listamos abaixo alguns exemplos naturais de falhas do ambiente *Internet* que podem fazer com que a percepção do Cliente seja de que o Serviço não está funcional ou está intermitente mesmo quando a funcionalidade dele é plena.

Evento	Percepção	O que fazer
Falha de conectividade na operadora	Se a operadora de conectividade enfrentar problema no roteamento, o serviço continuará ativo, ainda que indisponível àquela região.	Entrar em contato com o provedor de 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.
Falha de programação em sites	É importante que os aplicativos web 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 tirar o site do ar, por exemplo, apesar da Plataforma estar totalmente disponível.	Certifique-se que o desenvolvedor é habilitado para o desenvolvimento em determinada linguagem de programação. Certifique-se de que a aplicação utilizada esteja atualizada e de acordo com as indicações do fornecedor; Certifique-se de que não sejam utilizados IP's 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, widget de previsão do tempo, etc.) indisponibilidade no servidor onde o widget 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 plugin.
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 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 blacklists, o que faz com que as mensagens não sejam entregues aos destinatários.	Solicite o desbloqueio junto ao órgão que listou o IP.

Mensagens não chegam dos remetentes	Os servidores de e-mail dos remetentes podem sofrer instabilidades.	Solicite que o remetente verifique a situação do seu serviço junto ao seu provedor de serviços.
Uso de Recursos acima do contratado *	O site passa a apresentar o erro 500 ou 503 quando o serviço está utilizando recursos de hardware acima dos contratados.	Efetue upgrade dos serviços afetados.

#### 14. Limites de Uso do Serviço

Além dos limites dos Recursos Configuráveis, as Instâncias Computacionais provisionadas são limitadas conforme tabela abaixo:

Recurso (Level)	
Máximo de destinatários errados nas listas de envio de e-mails por hora	150
Largura de banda	1 Gbps

A inter-relação entre os limites de recursos garante o bom desempenho das funcionalidades contratadas. É recomendado fortemente que o Cliente realize monitoramento constante da utilização dos Recursos no Painel de Controle fornecido pela SAN e que realize a ampliação dos mesmos sempre que o uso de qualquer deles superar 80% (oitenta por cento).

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

A Plataforma também apresenta um conjunto de diretivas para perfeito funcionamento das linguagens de programação e banco de dados. Em alguns casos, a SAN permite que cada cliente modifique o padrão através de simples edição da configuração. Outras vezes esse padrão é global, sem a possibilidade de alteração para um cliente em específico.

Abaixo apresentamos os limites importantes no que diz respeito aos recursos avançados de linguagem e banco de dados:

Recursos Avançados			
Plataforma: PHP			
Diretiva	Padrão	Editável	Valor Aceito
Versão	5.6	✓	5.2 até 8.0
allow_url_fopen	On	✓	On/Off
display_errors	Off	✓	On/Off
error_reporting	~E_ALL	✓	E_ALL/~E_NOTICE ~E_ALL
file_uploads	On	✓	On/Off
log_errors	On	✓	On/Off
max_execution_time	30	✓	300
max_input_time	60	✓	300
memory_limit	64M	✓	Até 15GB
post_max_size	8M	✓	Até 128M
short_open_tag	On	✓	On/Off
upload_max_filesize	2M	✓	Até 1GB

Recursos Avançados Globais			
Plataforma: MySQL			
Diretiva	Padrão	Editável	Valor Aceito

MAX_JOIN_SIZE	1000000	×	n/a
SQL_SELECT_LIMIT	1000000	×	n/a
MAX_USER_CONNECTIONS	300	×	n/a

Recursos Avançados			
Plataforma: PostgreSQL			
Diretiva	Padrão	Editável	Valor Aceito
MAX_CONNECTIONS	100	×	n/a

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

A SAN oferta Acordo de Nível de Serviço (SLA) para o Serviço *Cloud Host 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:

Item	SLA
Uptime da Instância Computacional	99.85%

### 16. Restrições e efeitos do Bloqueio e Cancelamento do Serviço

Abaixo apresentamos as restrições de funcionalidades que ocorrem durante o bloqueio parcial do Serviço *Cloud Host V3*:

Funcionalidade	Bloqueio Parcial?	
	Sim	Não
Acesso de Visitantes ao Site da Hospedagem	✓	

Acesso aos e-mails via webmail	✓	
Acesso aos e-mails via clientes de e-mail	✓	
Acesso via FTP	✓	
Acessos à Bases de dados	✓	
Armazenamento dos Dados do Cliente		✓
Entrega dos e-mails nas Caixas Postais do Cliente		✓
Rotinas internas realizadas entre site e bancos de dados		✓
Rotinas de CronJob	✓	
APIs ou outros códigos e integrações externas	✓	
Acesso à Área do Cliente		✓
Acesso ao local de pagamento de faturas		✓
Listas de e-mail	✓	
Acesso ao Painel cPanel	✓	
Envio de E-mails	✓	

Além das práticas elencadas nas Cláusulas 62, 63 e 65 do Contrato Geral de Prestação de Serviços de Valor Adicionado (SVA), disponível no *Site* SAN, reforçamos que as práticas abaixo listadas podem gerar o bloqueio temporário do Serviço do Cliente:

Prática	Bloqueio Parcial?	
	Sim	Não
Hospedagem de Arquivos Maliciosos	✓	
Prática de SPAM	✓	
DMCA (Notificação sobre Direitos Autorais)	✓	

Erro reiterado de Senhas de Acesso a Plataforma	✓	
---	---	--

### 17. Cópias de Segurança (Backup)

A SAN deverá realizar cópias de segurança (*BACKUP*) de infraestrutura para o atendimento de suas necessidades de acordo com o previsto no Capítulo 24 do Contrato de Prestação de Serviços de Valor Adicionado (SVA), com janela de duração prevista conforme tabela abaixo:

Item	Dias da semana em que pode ocorrer						
	S	T	Q	Q	S	S	D
Infraestrutura	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

O *Backup* comprime todos os *e-mails*, *aliases*, senhas, conteúdos de *sites* dos Clientes assim como seus bancos de dados em um único arquivo. Não existe qualquer garantia da realização do backup em um momento específico dentro da janela de operação, tão pouco garantia da integridade do arquivo de *backup* já que os dados são copiados e comprimidos sem intervenção humana. Arquivos corrompidos serão adicionados corrompidos ao *backup* e não há como recuperar arquivos que não se encontravam na área de dados do cliente no momento da cópia.

**IMPORTANTE: Reforçamos a responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE em adotar as práticas de backup da sua preferência conforme a Declaração da Cláusula 69 do Contrato Geral de Prestação de Serviços Adicionados (SVA), disponível no Site SAN.**

### 18. Movimentações e atualizações

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 Host V3*:

### 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

\* Durante o processo de migração, as senhas **NÃO** são alteradas. Desta forma, se as configurações de clientes de *e-mail* estiverem corretas, nenhuma alteração deverá ser feita.

### Atualizações

Atualização	Impacto no Serviço	Dias da semana em que pode ocorrer						
		S	T	Q	Q	S	S	D
Vacinas SpamAssassin	não	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Atualizações do SO	não	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Atualizações cPanel	não	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓