

Código do Serviço:	<i>Cloud Mail</i>	Nome do Serviço:	<i>Cloud Mail</i>
Data de Publicação:	19/05/2017	Status:	Publicado
Versão:	V 2.1.0		

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 *Cloud Mail 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	2
4	Recursos Configuráveis	3
5	Linha de Upgrade/Downgrade Automático	3
6	Funcionalidades Inclusas	4
7	Atividades Integrantes e Não Integrantes	4
8	Prazo de Produção e Ativação/Disponibilização do Serviço	4
9	Suporte Técnico	5
10	Atividades na Central de Serviços	7
11	Recursos Tecnológicos do Cliente Mínimos para o Funcionamento do Serviço	7
12	Competência (expertise) Mínima do Cliente	7
13	Desempenho do Serviço.....	8
14	Limites de Uso do Serviço	9
15	Acordo de Nível de Serviço (SLA - Service Level Agreement).....	11
16	Restrições e Efeitos do Bloqueio e Cancelamento do Serviço.....	11
17	Cópias de Segurança (Backup)	12
18	Movimentação e Atualização	12



1 Descrição Básica do Serviço

O Serviço *Cloud Mail V2* consiste na disponibilização de área e tecnologias para utilização de um sistema de correio eletrônico, agregando recursos de gerenciamento de contas e usuários que serão administrados pelo Cliente.

2 Conceito Abrangente do Serviço

O Serviço *SAN Cloud Mail V2* 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 que visam dar suporte e facilitar o uso do Cliente. Como a mesma plataforma é comercializada para inúmeros Clientes que têm 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 desta análise, adaptar-se às características da plataforma para utilizar-se do serviço.

A contratação de uma solução baseada em *PaaS*, como o *SAN Cloud Mail V2*, exige que o cliente tenha um MÉDIO expertise tecnológico das tecnologias utilizadas para o funcionamento da Internet como um todo.

A oferta do Serviço *SAN Cloud Mail V2* traz duas linhas distintas de recursos:

- a) *Light*: Uma oferta com recursos fixos e limitados para clientes que estão começando seus negócios e desejam reduzir ao máximo seu custo inicial de operação;
- b) *OnDemand*: Uma oferta com várias opções de recursos configuráveis para maior adaptação da tecnologia às suas necessidades durante o processo de desenvolvimento e expansão dos seus negócios.

3 Características Administrativas do Serviço

O serviço apresenta as seguintes características administrativas:

Provisionamento:	<input type="checkbox"/> Infraestrutura da SAN <input checked="" type="checkbox"/> Infraestrutura da 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 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* (apenas para Clientes da linha *OnDemand*).

Seus preços mensais serão apresentados ao Cliente nestes momentos e serão confirmados por *e-mail* a cada contratação ou Termo Aditivo.

Insumo	Unidade de Medida	Mínimo Contratável	Máximo Contratável
Armazenamento de Dados	GB	30	1000
Tráfego de Dados	GB	Ilimitado	
Contas de <i>E-mail</i>	Un	1	200
<i>IP</i> Dedicado	Sim/Não	0	1
Listas de <i>E-mail</i>	Un	1	100

5 Linha de Upgrade/Downgrade Automático

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 de seu contrato. Solicitações de *Downgrade* só poderão ser efetuadas a partir da área do cliente.

Plano	Upgrade	Downgrade
Light		
<i>Cloud Mail Light V2</i>	<i>Cloud Mail Start V2</i> <i>Cloud Mail Pro V2</i> <i>Cloud Mail Max V2</i> <i>Cloud Host Start V2</i> <i>Cloud Host Pro V2</i> <i>Cloud Host Max V2</i> <i>Cloud Server Mail V2</i>	n/a
OnDemand		
<i>Cloud Mail Start V2</i>	<i>Cloud Mail Pro V2</i> <i>Cloud Mail Max V2</i> <i>Cloud Host Start V2</i> <i>Cloud Host Pro V2</i> <i>Cloud Host Max V2</i>	n/a
<i>Cloud Mail Pro V2</i>	<i>Cloud Mail Max V2</i> <i>Cloud Host Start V2</i>	n/a

	<i>Cloud Host Pro V2</i> <i>Cloud Host Max V2</i>	
<i>Cloud Mail Max V2</i>	<i>Cloud Host Start V2</i> <i>Cloud Host Pro V2</i> <i>Cloud Host Max V2</i>	n/a

6 Funcionalidades Inclusas

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

Funcionalidade	Light	OnDemand
Acesso a <i>Webmail</i> com: <i>Horde</i> , <i>Roundcube</i>	Sim	Sim
Proteção <i>antispam</i> com o <i>SpamAssassin</i>	Sim	Sim
Proteção <i>antispam</i> com o <i>SpamTrapper</i>	Sim	Sim
Gerenciamento de <i>Whitelist/Blacklist</i>	Sim	Sim
Filtros de <i>E-mails</i> Globais	Sim	Sim
Arquivamento de <i>E-mails</i>	Sim	Sim
Monitoramento do <i>Status</i> do Servidor	Sim	Sim
Alteração de Senhas	Sim	Sim
Painel de Controle <i>cPanel</i> *	Sim	Sim
Conectividade dual-stack IPv4+IPv6 Nativa	Sim	Sim

* A ferramenta *cPanel* traz consigo centenas de ferramentas, funcionalidades e relatórios que são incluídas no Serviço *Cloud Mail V2* sem custo adicional. Para conhecer mais sobre essas ferramentas acesse o site do fabricante ou a Base de Conhecimento disponível no site da SAN.

7 Atividades Integrantes e Não Integrantes

Não se aplica ao serviço.

8 Prazo de Produção e Ativação/Disponibilização do Serviço

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

Prazo de Ativação:	Imediato *
Prazo de Bloqueio:	10 dias após vencimento
Prazo de Desbloqueio:	Imediato *
Prazo de 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 Mail V2*, 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 o tempo de resposta não corresponde a tempo de solução).

A SAN possui níveis mais avançados de Suporte Técnico do que o disponível para este 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 da SAN para providenciar a contratação de outra família de Serviços que tenha a previsão de um tipo de Suporte Técnico que atenda a sua demanda.

Atividades do Serviço	SC1	SC2	SC3	SC4
Suporte à Infraestrutura da Instância Computacional				
Monitoramento e gerenciamento da infraestrutura de <i>Data Center</i>	✓	✓	✓	✓
Monitoramento e gerenciamento da disponibilidade de rede	✓	✓	✓	✓
Monitoramento e gerenciamento da disponibilidade de <i>hardware</i>	✓	✓	✓	✓
Monitoramento e Gerenciamento de Sistemas Operacionais	✓	✓	✓	✓
Monitoramento e gerenciamento das configurações de aplicações	✓	✓	✓	✓
Monitoramento e gerenciamento da segurança (<i>DDoS</i> e práticas maliciosas)	✓	✓	✓	✓
Ferramentas de Autoatendimento				
Gestão e melhorias da base de conhecimento	✓	✓	✓	✓
Gestão e melhorias da ferramenta de <i>status</i> do serviço	✓	✓	✓	✓
Gestão e melhorias das ferramentas de automação do serviço	✓	✓	✓	✓
Gestão e melhorias do painel de controle (uso dos serviços)	✓	✓	✓	✓
Notificações de utilização de recursos	✓	✓	✓	✓
Canais de Atendimento				

Registro de <i>tickets</i> na área do cliente 24x7	✓	✓	✓	✓
Atendimento por <i>chat online</i> 8x5 *	✓	✓	✓	✓
Atendimento telefônico 8x5 *	x	✓	✓	✓
Atendimento telefônico 24x5 **	x	x	x	✓
Atendimento telefônico 24x7 ***	x	x	x	x
Acesso direto à Equipes de Atendimento				
Equipe Administrativa (Gerenciamento da Assinatura)	✓	✓	✓	✓
Equipe de <i>Service Desk</i> (N1)	✓	✓	✓	✓
Equipe de <i>Help Desk</i> (N2)	✓	✓	✓	✓
Equipe de Redes / Segurança (N3)	x	x	✓	✓
Equipe de Engenharia de Serviço (N4)	x	x	x	✓
Natureza do Atendimento				
Reativo	✓	✓	✓	✓
Proativo	x	x	✓	✓
Em <i>pool</i>	✓	✓	✓	✓
Exclusivo	x	x	x	x
Priorização do Atendimento	SC1	SC2	SC3	SC4
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
SLA de Atendimento				
	SC1	SC2	SC3	SC4
Tempo de resposta para <i>tickets</i>	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 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.

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
<i>Restore</i> de Dados do <i>cPanel</i>	Un	1	Ilimitado
<i>Restore</i> de Dados da Infra	Un	1	Ilimitado
Desbloqueio de <i>IP</i> (Listas de <i>SPAM</i>)	Un	1	Ilimitado

10 Atividades na Central de Serviços

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

Central de Serviços	Integra	Não Integra
Dúvidas Técnicas		
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 <i>DNS</i>	✓	
Informações sobre consumo de recursos	✓	
Reenvio de senhas	✓	
Desbloqueio de <i>IPs</i> no <i>firewall</i>	✓	
Suporte a aplicativos de terceiros		✓
Suporte a clientes de <i>e-mail</i> (exceto configuração)		✓
Questões Administrativas		
Informações sobre Contrato Geral de Serviços	✓	
Informações sobre faturamento do serviço	✓	
Ajustes ou correções de descontos	✓	
Descontos relativos à 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
Conta de e-mail @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 estas:

Conhecimento	Nível		
	Baixo	Médio	Especialista
<i>cPanel</i>	✓		
<i>DNS</i>	✓		
Práticas de segurança		✓	
Serviço de <i>e-mail</i>	✓		

13 Desempenho do Serviço

Partindo da premissa de que a percepção do desempenho de um serviço é composta por aspectos objetivos e mensuráveis, e de aspectos subjetivos não mensuráveis, e que, por este 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 configuração possível 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, bem como a manutenção destes recursos tecnológicos;

d) Como o serviço *Cloud Mail V2* 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, eventualmente o serviço poderá sofrer o impacto decorrente do uso excessivo de recursos por outros Clientes que compartilham esta mesma infraestrutura física. Para Clientes que não podem administrar eventuais intermitências em seus sistemas, a SAN recomenda a contratação de serviços na família de recursos privados, com *hardware* dedicado.

Listamos abaixo alguns exemplos naturais de falhas na Internet que podem fazer com que a percepção seja de um serviço não funcional, ou instável, enquanto a funcionalidade deste 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.
Site com erro de resolução <i>DNS</i>	As configurações de <i>DNS</i> 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 <i>DNS</i> do domínio.
Falha de conexão com servidor de <i>e-mail</i>	Quando mal configurados, <i>softwares</i> de serviços antivírus instalados localmente na máquina do Cliente, podem gerar falso-positivos sobre o serviço de <i>e-mail</i> .	Certifique-se de que o Cliente de <i>E-mail</i> esteja devidamente configurado; Certifique-se de que o antivírus esteja devidamente atualizado, licenciado e configurado.
Mensagens não chegam aos destinatários	Quando os <i>e-mails</i> são enviados a partir de um <i>IP</i> 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 <i>IP</i> .
Mensagens não chegam dos remetentes	Os servidores de <i>e-mail</i> 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 <i>hardware</i> acima dos contratados.	Efetue <i>upgrade</i> dos serviços afetados.

* Para maiores informações sobre os recursos de cada serviço, consulte o item 14 do Termo de Uso do respectivo serviço.

14 Limites de Uso do Serviço

Além dos limites dos recursos configuráveis, as instâncias computacionais provisionadas nas linhas *Light* e *OnDemand* são limitadas conforme a tabela abaixo:

Recurso (Level)	OnDemand			
	Light	Start	Pro	Max
Processador (CPU SPEED)	50%	50%	75%	100%
Número de Cores	0,5	0,5	0,75	1
Memória Virtual (vMEM)	512MB	512MB	768MB	1024MB
Memória Virtual (pMEM)	256MB	256MB	512MB	768MB
Conexões Simultâneas	25	25	50	100
Número de Processos	25	25	75	150
Limite de I/O	1024	1024	2000	4000
IOPS	10	10	20	40
Qtde. Máxima de E-mails/cliente/hora	100	100	200	300
Máximo de destinatários errados nas listas de envio de e-mails por hora	150			
Largura de banda	1 Gbps			

A relação entre os limites de recursos garante o bom desempenho das funcionalidades contratadas. É recomendado fortemente que o Cliente realize, através do painel de controle, o monitoramento constante da utilização dos recursos e realize a ampliação dos mesmos sempre que o uso 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.

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

Recursos Avançados por Plano*				
Diretiva	Light	Start	Pro	Max
Número de Cores	0,5	0,5	0,75	1
Limite de I/O	1000	1000	2000	4000
IOPS	10	10	20	40

* Para saber mais sobre cada um dos recursos apresentados e como estes podem impactar o uso dos serviços, acesse nossa base de conhecimento.

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

A SAN oferta Acordo de Nível de Serviço (SLA) para o serviço *Cloud Mail V2*, observados nos termos constantes nos capítulos 20, 21, 22, e 23 do Contrato Geral de Prestação de Serviços de Valor Adicionado, disponível no *site* da SAN, e limita-se à disponibilidade dos itens listados abaixo:

Item	SLA
<i>Uptime</i> 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 Mail V2*:

Funcionalidade	Bloqueio Parcial?	
	Sim	Não
Acesso aos <i>e-mails</i> via <i>webmail</i>	✓	
Acesso aos <i>e-mails</i> via clientes de <i>e-mail</i>	✓	
Armazenamento dos dados do Cliente		✓
Entrega dos <i>e-mails</i> nas caixas postais do Cliente		✓
<i>APIs</i> ou outros códigos e integrações externas	✓	
Acesso a Área do Cliente		✓
Acesso ao local de pagamento de faturas		✓
Listas de <i>e-mail</i>	✓	
Acesso ao Painel <i>cPanel</i>	✓	
Envio de <i>E-mails</i>	✓	

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

Prática	Bloqueio Parcial?	
	Sim	Não
Envio de <i>SPAM</i>	✓	
Erro reiterado de senha no acesso à 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), disponível no site da SAN, com a 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 arquivos do cliente, incluindo mensagens eletrônicas, *aliases* e senhas. Não existe qualquer garantia da realização do *backup* em um momento específico dentro da janela de operação. Da mesma forma, não existe 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 que a responsabilidade é única e exclusiva do CLIENTE em adotar práticas de *backup* de sua preferência, conforme a declaração da cláusula 69 do Contrato Geral de Prestação de Serviços Adicionados (SVA), disponível no *site* da 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 Mail V2*:

Movimentações

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.
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.

* 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

A SAN deverá realizar atualizações constantes dos itens abaixo, 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						
		D	S	T	Q	Q	S	S
Vacinas <i>AntiSpam</i>	Não	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Atualizações do <i>SO</i>	Não	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Atualizações do <i>cPanel</i>	Não	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓