

1) DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

O serviço de Hospedagem de Sites da INETWEB oferece o que há de mais completo para hospedagem de seus sites, sistemas e dados. Trabalhamos com os painéis de controle mais avançados do mercado PLESK e CPANEL na qual permitimos uma administração aprofundada dos serviços.

Com a opção de escolha entre os 3 planos, conseguimos atender todos os mercados e tamanhos de websites, desde um site institucional como também comercio eletrônico.

Todas as hospedagens possuem o certificado digital Let's Encrypt gratuito e renovação automaticamente, garantindo para o seu usuário uma comunicação criptografada com os nossos servidores.

Este serviço é hospedado em servidores COMPARTILHADOS de propriedade da INETWEB.

2) CARACTERISTICAS

2.1) SUPORTE

Suporte Administrativo	Suporte Comercial	Suporte Técnico	Operação
Horário das 09:00 às 12:00 e 13:30 as 18:00 (dias uteis)	Horário das 09:00 às 12:00 e 13:30 as 18:00 (dias uteis)	Disponível 24x7	Horário das 09:00 às 12:00 e 13:30 as 18:00 (dias uteis)
Alterações cadastrais, faturamento e cobrança;	Requisição de serviços adicionais; Solicitação de aumento de capacidade contratada;	Suporte a configuração de contas de FTP; Auxílio na utilização do Portal do Cliente, Painel PLESK e/ou CPANEL; Auxilio na localização dos recursos dentro dos Painéis; Suporte para uso das funcionalidades do serviço;	Recuperação de Backup/Restore (caso contratado/disponível);

2.2) RESPONSABILIDADES

A INETWEB não se responsabiliza pelas características de funcionamento de software ou sistemas utilizados pelo cliente para acesso ao serviço HOSPEDAGEM DE SITES, não sendo responsável por eventuais danos que o mau funcionamento dos mesmos possa causar ao CLIENTE ou a terceiros a ele relacionados.

A INETWEB fica responsável em manter a infraestrutura para permitir que os usuários acessem os sites hospedados do CLIENTE, não sendo responsável por falhas de programação, vícios ou até mesmo atualizações periódicas dos componentes (como linguagem de programação, versão de banco de dados, entre outros) do ambiente.

O CLIENTE receberá um acesso único e pessoal para administração dos serviços junto à INETWEB. Caso o CLIENTE deseje que a INETWEB efetue alguma configuração em seu ambiente e que seja possível fazê-lo, através de sua senha de acesso pessoal terá à sua disposição

O serviço HOSPEDAGEM DE SITES foi designado para ser utilizado por pessoas. O serviço possui mecanismos de proteção contra abuso de contas que poderão bloquear os acessos automaticamente.

A INETWEB recomenda que seus CLIENTES mantenham suas estações de trabalho, dispositivos móveis e outros atualizados com as versões e correções mais recentes de ANTIVÍRUS, sistemas operacionais e demais softwares. A correta utilização desses softwares e sua atualização são responsabilidade do CLIENTE.

A INETWEB disponibiliza através dos Painéis de Controle PLESK e CPANEL várias funcionalidades na qual são proprietárias de seus respectivos fabricantes, não sendo responsável pelo uso incorreto de tais funcionalidades. A INETWEB não proverá garantia de funcionamento e/ou suporte em caso de falhas no Painel de Controle na qual estiver sendo utilizado, ficando responsável apenas na abertura de atendimento/ticket junto ao fornecedor para correção do problema relatado.

A INETWEB efetuará o backup dos conteúdos dos arquivos e do(s) banco(s) de dado(s) diariamente durante a madrugada de forma incremental e mantendo os arquivos dos últimos 7 (sete) dias.

2.3) FUNCIONALIDADES BÁSICAS

O gerenciamento da hospedagem de sites é feito através do Portal do Cliente, onde é possível o acesso à plataforma PLESK (Hospedagem Windows e Linux) e CPANEL (Hospedagem Linux).

Funcionalidades da plataforma PLESK:

- Administração de hospedagem na plataforma Windows e Linux;
- Administração das contas de FTP (conforme limites contratados);
- Administração dos certificados SSL (instalação de certificados pagos e/ou gratuito Let's Encrypt);
- Integração com Git e PHP Composer (somente Linux);
- Linguagem de programação Ruby, PHP (múltiplas versões) e NodeJS (somente Linux);
- Configurações nGinx e Apache avançadas (somente Linux);
- Configurações do IIS (Internet Information Services) (somente Windows);
- Configuração do ASP.NET (somente Windows);
- Gerenciador de Arquivos via navegador web;
- Estatísticas de acesso ao(s) website(s) hospedado(s) pelo AwStats e/ou WebAlizer;
- Configuração de DNS;
- Proteção de Diretórios com Senha;
- Administração de Banco de Dados MySQL/MariaDB (conforme limites contratados);
- Administração de Banco de Dados SQL Server (somente Linux, conforme limites contratados);
- Instalador de aplicativos (permite a instalação de vários aplicativos disponíveis na plataforma);
- Portal do Cliente em Português;
- PhpMyAdmin
- Agendamento de Tarefas (permite configurar o acesso a endereço do domínio para serem executados periodicamente);
- Plataforma WordPress Toolkit (permite a instalação, monitoramento de atualizações e aplicação de configurações de segurança para o Wordpress);

Funcionalidades da plataforma CPANEL:

- Administração de hospedagem na plataforma Linux;
- Administração das contas de e-mail (contas, apelidos, entre outros);
- Administração das contas de FTP (quando contratado, permite mais de 1 conta);
- Administração dos certificados SSL (instalação de certificados pagos e/ou gratuito Let's Encrypt);
- Integração com Git;
- Linguagem de programação PHP (múltiplas versões);
- Gerenciador de Arquivos via navegador web;
- Estatísticas de acesso ao(s) website(s) hospedado(s) pelo AwStats e/ou WebAlizer;
- Configuração de DNS;
- Proteção de Diretórios com Senha;
- Administração de Banco de Dados MySQL/MariaDB (conforme contratação);
- Instalador de aplicativos (permite a instalação de vários aplicativos disponíveis na plataforma);
- Portal do Cliente em Português;
- PhpMyAdmin;
- Agendamento de Tarefas (permite configurar o acesso a endereço do domínio para serem executados periodicamente);
- Plataforma WordPress Toolkit (permite a instalação, monitoramento de atualizações e aplicação de configurações de segurança para o Wordpress);

2.4) LIMITES DE UTILIZAÇÃO

Os planos de hospedagem estão divididos em 3 planos:

Hospedagem I – 1 GB de espaço em disco para até 1 website principal, 15 contas de e-mail de 5GB/cada, Transferência Mensal de 50GB, 1 GB de banco de dados MYSQL adicional, 5 domínios adicionais como apelidos ao principal, 128mb de memória para PHP;

Hospedagem II – 10 GB de espaço em disco para até 1 website principal, 25 contas de e-mail de 5GB/cada, sem limite de transferência mensal, 1 GB de banco de dados MYSQL adicional, 10 domínios adicionais como apelidos ao principal, 128mb de memória para PHP;

Hospedagem III – 20 GB de espaço em disco para até 3 website(s) principais, 50 contas de e-mail de 5GB/cada, sem limite de transferência mensal, 2 GB de banco de dados MYSQL adicional, 250mb de banco de dados SQL Server adicional, 10 domínios adicionais como apelidos ao principal, 256mb de memória para PHP; Suporte à nodeJS e Ruby;

** O limite de transferência mensal é contabilizado pelos painéis de controle de todos e é a somatória de todos os serviços providos pelo mesmo durante um mês. Ao chegar no limite, o acesso ao website é bloqueado;*

2.5) ITENS NÃO INCLUSOS

Os seguintes itens não estão inclusos:

- Programação e/ou mudança de conteúdos;
- Suporte na programação e/ou falhas de programação;
- Análise de LOG's para apontamento em falhas de programação;
- Armazenamento de logs de utilização por período superior a 7 (sete) dias;
- Suporte técnico relativo a quaisquer atividades inerentes a serviços prestados por terceiros;
- Reparo ou controle de danos provenientes da má utilização do serviço.

3) MODALIDADE COMERCIAL

Hospedagem I – 1 GB de espaço em disco para até 1 website principal, 15 contas de e-mail de 5GB/cada, Transferência Mensal de 50GB, 1 GB de banco de dados MYSQL adicional, 5 domínios adicionais como apelidos ao principal, 128mb de memória para PHP;

R\$ 19,90 mensais com desconto de 10% no pagamento semestral ou 20% no pagamento anual;

Hospedagem II – 10 GB de espaço em disco para até 1 website principal, 25 contas de e-mail de 5GB/cada, sem limite de transferência mensal, 1 GB de banco de dados MYSQL adicional, 10 domínios adicionais como apelidos ao principal, 128mb de memória para PHP;

R\$ 29,90 mensais com desconto de 5% no pagamento trimestral, 10% no pagamento semestral ou 20% no pagamento anual;

Hospedagem III – 20 GB de espaço em disco para até 3 website(s) principais, 50 contas de e-mail de 5GB/cada, sem limite de transferência mensal, 2 GB de banco de dados MYSQL adicional, 250mb de banco de dados SQL Server adicional, 10 domínios adicionais como apelidos ao principal, 256mb de memória para PHP; Suporte à nodeJS e Ruby;

R\$ 59,90 mensais com desconto de 5% no pagamento trimestral, 10% no pagamento semestral ou 20% no pagamento anual;

O faturamento mínimo na Inetweb é de **R\$ 50,00 (cinquenta reais) mensais**. Caso o valor mínimo não seja atingido, será automaticamente fatura em próxima modalidade, por exemplo **Trimestral, Semestral ou Anual**. Pagamento em moeda corrente (em reais).

4) ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Este serviço está dimensionado para oferecer a seguinte disponibilidade mínima mensal:

SLA (acordo de nível de serviço)	Como é calculado?
99,50%	$\frac{\text{Total de horas disponíveis}}{\text{Total de horas medidas no período de utilização}}$

A INETWEB fornecerá desconto equivalente a 1 (um) dia de serviço ao CLIENTE cada vez que o serviço disponibilizado ao CLIENTE permanecer inoperante por mais de 45 (quarenta e cinco) minutos durante um determinado mês contratual. Descontos equivalentes a 1 (uma) hora de serviço para cada período de interrupção de 15 (quinze) minutos que se seguirem ao período de 45 (quarenta e cinco) minutos.

Fica ressalvado que eventuais falhas decorrentes da prestação de serviços por terceiros, tais como provedores de acesso à Internet e operadoras de telefonia e, ainda, má utilização ou configuração por parte do CLIENTE, não serão em hipótese alguma atribuídas como responsabilidade da INETWEB, em especial no que se refere ao acordo de nível de serviço.

O número máximo de descontos que a INETWEB poderá conceder ao CLIENTE em um determinado mês contratual está limitado ao valor de 30 (trinta) dias do valor contratado pelo CLIENTE independentemente do número de vezes em que o serviço disponibilizado ao CLIENTE permanecer inoperante ou da duração de referida inoperância durante o mesmo mês contratual.

Como valor de referência para desconto será utilizado o valor da mensalidade do mês corrente da realização do evento.

5) SERVIÇOS ADICIONAIS

Como forma de atender a demanda de múltiplos mercados a INETWEB permite a contratação de alguns serviços adicionais conforme descrito abaixo:

*** Os valores atualizados estão disponíveis em nosso website no endereço <https://www.inetweb.com.br/hospedagem>*

- Banco de dados *mySQL/MariaDB*

Permite a contratação de forma adicional de tamanhos variados de banco de dados com custo adicional. Atende os clientes que possuem muitos bancos de dados de tamanhos variados.

- Banco de dados *SQL Server*

Permite a contratação de forma adicional de tamanhos variados de banco de dados com custo adicional. Atende os clientes que possuem muitos bancos de dados de tamanhos variados.

- *FTP Multi-Usuário*

Este recurso permite que o Cliente possua vários acessos via FTP para envio/recebimento de arquivos em sua hospedagem, com opção de permitir a leitura/escrita de arquivos. A administração é feita através dos Painéis de Controle disponíveis.

- *Endereço IP dedicado*

Este recurso permite que um website possua um endereço IP dedicado para ele. Assim, todo o acesso seja pelo endereço www.dominio.tld, como também pelo IP será possível visualizar os mesmos conteúdos.