

## **Documento de especificação de normas do serviço de disco virtual**

Este documento descreve todas as características, regras e metodologias de trabalho da InWeb no fornecimento de serviço de disco virtual. Este documento está disponível para download a qualquer momento no site da InWeb, no respectivo item do site. Este é um documento informal, puramente descritivo, e não foi elaborado visando regras ou técnicas contratuais ou de legislação, porém, servindo de especificação entre partes.

*Por ser um documento público, de livre acesso, todos os clientes que efetuarem a contratação do serviço junto a InWeb estarão automaticamente aceitando e apoiando indefinidamente todos os termos, normas e regras citadas neste documento. Este documento é somente entre a InWeb e o cliente, sem vínculos legais ou judiciais, e não poderá ser utilizado como elemento para qualquer tipo de ação.*

### **Objetivo do serviço:**

Fornecer uma área onde os clientes podem colocar arquivos de backup ou pessoais. Esta área é privada, ou seja, somente pode ser acessada via FTP (com usuários e senhas) e não pode ser acessada por um navegador (ex Internet Explorer). Também pode ser usado para compartilhamento de arquivos com diversas pessoas (exemplo: filiais da empresa), onde cada uma possui um acesso com ou sem restrições de pastas.

### **Características e regras:**

- O acesso somente poderá ser feito via FTP, seja usando um programa específico (como o Filezilla – recomendado) ou através do próprio Windows Explorer (usando o endereço no formato ftp:// - não recomendado).
- O espaço em disco total é compartilhado entre todas as contas. Não há controle de cotas (disk quota) individual para cada conta FTP.
- Caso o cliente exceda o espaço em disco contratado, poderá optar em fazer um upgrade para um plano acima ou remover os arquivos excedentes. Enquanto o espaço em disco estiver excedido, qualquer tentativa de envio de novos arquivos gerará erro, embora os downloads sejam ainda possíveis.
- Caso o cliente exceda o limite de tráfego mensal, dependendo da porcentagem que for excedida, a InWeb poderá cobrar valor adicional, em valor proporcional a combinar. Caso exceda por dois meses ou mais, em um período total de seis meses, o cliente deverá efetuar o upgrade. Caso não faça o upgrade, as contas de FTP serão suspensas, quando exceder, até o dia 1 do mês seguinte.
- Caso o plano tenha mais de um acesso FTP (plano “F2” ou superior), poderá ser ajustado uma ou mais contas para acessar todas as pastas (modo administrador) ou somente parte das pastas (uma ou mais subpastas, apenas em nível primário).

Neste caso o administrador, ao contratar o serviço, deverá informar a InWeb quais as contas a serem criadas, a estrutura de pastas, e permissões de cada usuário.

- O gerenciamento de contas (criação, alteração de senhas ou exclusão) deverá ser feito somente pelo administrador/contratante, através de envio de email ou ticket no Helpdesk. Por questões de segurança, não mudaremos as senhas ou contas com solicitação por telefone. O processamento do pedido demora cerca de 2 horas, se solicitado em horário comercial, ou até 24 horas caso fora de horário comercial.
- O administrador deverá informar todos os usuários e respectivas senhas dos FTPs e alterá-las o mínimo possível, ou seja, o serviço não foi feito para ter alterações constantes nos usuários de FTP ou senhas. A InWeb poderá cobrar valor adicional caso considere que estão sendo solicitadas muitas alterações nas contas em um período de tempo muito curto.
- Este serviço não inclui backup feito pela InWeb. Em caso de desastres, que estão fora de nosso alcance (como por exemplo a queima do disco rígido), a InWeb não se responsabilizará ou indenizará a perda dos dados. O cliente deve ter, em sua estrutura (externa a InWeb) o backup dos arquivos. Caso os dados sejam vitais e o cliente deseje realizar backup semanal ou diário (incremental), a InWeb cobrará um valor, acertado entre as partes, referente a alocação extra de disco. A InWeb não cobrará a restauração de backups sendo até uma por mês. Existindo necessidade de restaurar mais de um backup em um mesmo mês, a InWeb cobrará valor extra.
- A InWeb não oferece escaneamento contra vírus (anti-vírus) para este serviço.
- O cliente (e cada sub-usuário) é totalmente responsável pelos arquivos enviados. No caso de envio de algum tipo de arquivo que possa danificar os servidores da InWeb, como vírus, scripts ou qualquer outro tipo de arquivo que por ventura possa causar algum dano ao nosso servidor, será considerada falta grave e a conta poderá ser cancelada sem aviso prévio e sem ressarcimentos de pagamentos.
- Qualquer tentativa de acesso a pastas fora da estrutura fornecida pela InWeb será considerada prática hacker e o serviço será imediatamente cancelado sem direito à ressarcimento de valores ou recuperação dos dados.
- O cliente é responsável pelas senhas. No caso de extravio ou detectado acesso não autorizado, o administrador deverá nos comunicar imediatamente por telefone ou Helpdesk (via contato emergencial) para troca de senha(s) ou desativação da(s) conta(s) afetada(s).
- A InWeb não se responsabiliza pela ação dos usuários na área de disco, ou seja, caso um usuário com acesso FTP total (administrador) remova todos os arquivos, a InWeb não se responsabiliza de forma alguma pela perda dos dados.
- Todas as ações, de cada usuário, serão logadas. O administrador poderá pedir um log referente as suas contas, caso necessite rastrear alguma operação feita por um de seus usuários. Estas solicitações são limitadas e em caso abusivo poderá ser cobrado um valor extra de suporte técnico para filtragem de logs.
- A InWeb não acessará os arquivos do cliente, porém, isso teoricamente poderia ser feito por funcionários da InWeb que tem acesso ao servidor de disco virtual. Desta forma, caso o cliente armazene informações sigilosas no servidor, o cliente deverá criptografar ou compactar com senha estes dados. A InWeb não se responsabiliza

por dados sigilosos enviados ao servidor, embora nossas políticas de segurança interna restrinjam ao máximo os acessos de nossos funcionários.

- A InWeb poderá limitar a velocidade de conexões de download ou upload caso ultrapassem 5 mbits/seg. Isso visa limitar o uso de CPU e manter a estabilidade de nossos links, para não afetar outros clientes usando o mesmo servidor ou link.
- Cada usuário FTP poderá acessar apenas uma vez, sem logins paralelos, ou seja, um mesmo usuário não pode acessar de duas redes (dois IPs) diferentes. Logo o número máximo de usuários simultâneos é o mesmo do número de contas que foi fornecido (X contas de FTP, conectados X vezes em X IPs diferentes).
- Para cancelar o serviço, o usuário deverá efetuar a solicitação com pelo menos 30 dias de antecedência e somente se não possuir pendências de pagamento. No dia do cancelamento todos os usuários serão excluídos, bem como todos os dados em disco e backups (se assim contratado). O cliente, neste caso, deverá baixar todos os arquivos durante o período ainda ativo, até um dia antes do encerramento.

## **Outras informações:**

- A InWeb notificará o cliente cerca de 7 dias antes dos vencimentos, por email, fornecendo os dados pra depósito bancário ou opção para emissão de boleto. Os pagamentos terão data-base o dia 15 de cada mês. Caso o cliente não efetue o pagamento em até 15 dias após o vencimento, o serviço será suspenso.
- O cliente deverá tirar eventuais dúvidas, não citadas neste documento, antes de efetuar a contratação do serviço. Caso contrate e depois detecte algo incompatível, que anule sua utilização, serão seguidas a risca as regras de cancelamento citadas anteriormente neste documento.
- *Documento:* este documento lista as principais características, condições e ações referentes ao serviço de disco virtual. Este documento estará disponível online em nosso site, na área referente ao serviço, para acesso público e irrestrito. Quais alterações necessárias serão feitas a qualquer momento e sem aviso prévio.