



Termo de Uso do Monitoramento Automatizado de Servidores (MAServ)

Smart Union
Consultoria e Soluções em Tecnologia Ltda
Endereço: Rua Lavariz, 29
Campo Belo - São Paulo - SP
CEP: 04610-080
Tele/Fax: 11-5096-2002
Email: <mailto:info@smartunion.com.br>
<http://www.smartunion.com.br>

Serviços

Aquisição de [Solução de Monitoramento Automatizado de Servidores](#) (Versão Básica) em um contrato de 12 meses com a SMART UNION, como a seguir:

Monitoramento Automatizado Básico para Servidores

Monitoramento automatizado 24 horas diax7 dias na semana. Isto significa que nossos servidores (usando algumas ferramentas especiais de software de propriedade da SMART UNION) irão monitorar os Serviços e Portas de seu Servidor conectado à Internet. Nossos Servidores irão notificá-lo via email (e futuramente via celular) sobre erros no seu Servidor ou dispositivo conectado a Internet, quando este serviço cair e quando este retornar, limitados aos itens ICMP(ping), http/https (Web Server), POP3/SMTP(Mail Server), Portas de acesso a Banco de Dados (MySQL, Firebird, PostGres), Samba (Linux), Windows NT 4.0/2000/2003 Server (após a instalação de um software cliente específico).

Os serviços de Monitoramento se iniciarão 48 horas após termos o contrato assinado e após termos recebido o primeiro pagamento trimestral. O pagamento será sempre feito antecipado, para a cobertura de 3 meses, ao preço da tabela descrita em nosso site. [Veja detalhes dos Serviços da Smart Union](#).

Limitações

1. Tarefas emergenciais dos Clientes, incluindo aquelas que causem erros, quedas ou que façam o servidor da SMART UNION ficar inoperante para uma dada tarefa, terão um prazo de 48 horas úteis para terem sua resolução, sendo o tempo de início do processo de atendimento feito em até 4 horas úteis.
2. Serviços não cobertos no Contrato de Monitoramento Automático de Servidores deverão ser adquiridos em separado, tais como resolução de problemas nos Servidores Monitorados, explicações sobre razões do problema e/ou outras dúvidas concernentes a esses mesmos Servidores. Contacte-nos para maiores detalhes, via [email](#).
3. Em alguns casos há a necessidade de modificações nos acessos ao Servidor do Cliente, devido a bloqueios feitos pelo Firewall do próprio cliente ou até devido à própria inexistência de Firewall com roteamento de pacotes, ou o fato do cliente utilizar IP Dinâmico. Esses casos deverão ser tratados à parte, com custo diferenciado para cada tipo de desbloqueio necessário. Contacte-nos para maiores detalhes, via [email](#).
4. As checagens de uso de CPU, espaço em Disco e uso de memória não estão cobertos pelo Serviço Básico de Monitoramento de Servidores. Um serviço diferenciado deverá ter custo diferenciado. Contacte-nos para maiores detalhes, via [email](#).
5. O ciclo de teste de monitoramento será de 10 minutos. Isto significa que a cada 10 minutos nossos servidores irão verificar a qualidade dos itens solicitados no monitoramento, dentro do contrato básico. Caso haja necessidade de um ciclo de teste menor, é necessário um custo diferenciado e portanto um tipo diferenciado de contrato mensal. Contacte-nos para maiores detalhes, via [email](#).



Termo de Uso do Monitoramento Automatizado de Servidores (MAServ)

Smart Union
Consultoria e Soluções em Tecnologia Ltda
Endereço: Rua Lavariz, 29
Campo Belo - São Paulo - SP
CEP: 04610-080
Tele/Fax: 11-5096-2002
Email: <mailto:info@smartunion.com.br>
<http://www.smartunion.com.br>

Isenção de Responsabilidade

1. Este Termo de Uso é para monitoramento automatizado de Servidores, significando que seu Servidor será monitorado apenas por software. É responsabilidade da empresa cliente a reparação dos erros ou das paradas nos seus servidores. A SMART UNION de nenhuma forma poderá ser responsabilizada pelas correções ou não dos servidores do Cliente, exceto se sua empresa requisitar serviços de administração de Servidores dentro dos termos e limitações de um contrato separado de suporte técnico que venha a reparar os ditos erros e em sendo assim sua empresa elegeria a SMART UNION para automaticamente atuar na resolução desses ditos problemas.
2. Cada contrato inclui o monitoramento de 1(Hum) servidor apenas. Se você desejar adicionar outros Servidores ao seu contrato, contacte-nos via [email](#) para maiores detalhes.
3. Nossos serviços têm experimentado 100% de confiabilidade nos últimos seis meses. Entretanto, como pode acontecer em qualquer serviço automatizado, é possível que nosso Servidor possa experimentar quedas por razões além de nosso controle. Caso ocorra alguma queda em nossos servidores, iremos imediatamente assegurar que os serviços continuem a partir de outras localidades, porém a SMART UNION não se responsabilizará por quaisquer prejuízos que isto venha a causar à sua empresa, durante a resolução do problema em nos Servidores de monitoramento. Para o Serviço básico teremos prazo de correção em 24 horas, com início de resolução em até 4 horas.
4. Alguns problemas com a Internet não afetando diretamente nossos Servidores, causados pelo provedor de Internet da SMART UNION ou do Cliente, poderão tornar inacessível o Servidor do Cliente e com isso gerar falsos problemas e conseqüentes notificações aos Clientes via email. No caso desse problema ocorrer, por favor contacte-nos; entretanto, nos isentamos de quaisquer responsabilidades de qualquer natureza sobre os prejuízos que poderão advir direta ou indiretamente dessa situação.
5. É possível que sua empresa ache que nosso serviço de monitoramento é insatisfatório de alguma forma, e você poderá enviar possíveis soluções para melhorarmos a qualidade do serviço. Enquanto a SMART UNION mantém o direito de resolver quaisquer problemas que achemos prioritários, nós também nos esforçaremos em trabalhar com sua empresa para assegurar sua satisfação como nosso cliente.
6. Nos reservamos ao direito de recusar quaisquer tarefas de suporte técnico que venha a se originar de alguma notificação de nossos servidores, apesar de que faremos várias tentativas em acomodar as requisições de sua empresa. O suporte técnico sempre deverá ser tratado como atividade à parte, em um contrato específico de atendimento. Contacte-nos em caso de alguma dúvida, via [email](#).
7. Sua segurança e confidencialidade é importante para nós. Por favor não nos envie quaisquer informações de Login/Senha via Internet ou por Instant Messaging. Nossos profissionais irão manter a confiabilidade e tomar as medidas razoáveis para assegurar a sigilidade de seus Sistemas, a não ser em caso de mandado judicial específico nos obrigando a prover essas informações aos órgãos competentes.



Termo de Uso do Monitoramento Automatizado de Servidores (MAServ)

Smart Union
Consultoria e Soluções em Tecnologia Ltda
Endereço: Rua Lavariz, 29
Campo Belo - São Paulo - SP
CEP: 04610-080
Tele/Fax: 11-5096-2002
Email: <mailto:info@smartunion.com.br>
<http://www.smartunion.com.br>

8. A SMART UNION não se envolverá ou favorecerá quaisquer atividades ilegais de seus clientes. Caso o Servidor de sua empresa, com ou sem seu conhecimento, contiver conteúdo ilegal ou estiver envolvido em qualquer atividade ilegal, expressamente estaremos isentos de quaisquer responsabilidades sobre esse mesmo conteúdo e/ou atividade da sua empresa, e nos reservamos ao direito de cancelar imediatamente o Contrato de Serviço, sem prévio aviso, cujos custos de rescisão deverão correr por conta de sua empresa.
9. A SMART UNION não deverá arcar com custos de indenização, devido a quaisquer erros ou paradas de nossos servidores, seja por danos ou lucros cessantes, cujos valores excedam ao valor do contrato entre o Cliente e a SMART UNION.
10. Se sua Empresa decidir remover seu Servidor da Internet por quaisquer razões dentro do arbítrio e controle de sua empresa, poderemos transferir o resíduo deste contrato para outro Servidor de sua escolha. O custo de despesa de cada transferência será de 2 vezes o valor mensal do contrato, para custear a reconfiguração do nosso software dentro de um tempo estimado de 96 horas.

*** Estando “de acordo” com o exposto acima, preencher o formulário abaixo de forma legível e enviar para nosso FAX, onde emitiremos um contrato formal e após sua efetiva assinatura e firma reconhecida, emitiremos e enviaremos o boleto de pagamento trimestral, para iniciarmos o monitoramento MAServ.

Razão Social do Cliente: _____

Endereço do Cliente: _____

Bairro/Cidade: _____ CEP/UF: _____

CNPJ: _____

Insc. Municipal: _____ Insc. Estadual: _____

Sócios/Responsáveis no Cliente

Nome Legível/RG/Email: _____

Nome Legível/RG/Email: _____

Nome e Sistema Operacional do Servidor a ser monitorado : _____

Número IP Externo do Servidor: _____

Informe as Portas Externas dentro dos Colchetes:

ICMP(ping) [_____] http/https [_____] POP3 [_____] SMTP [_____]

MySQL [_____] Firebird [_____] PostGres [_____] Samba [_____]

Outros (separe por barra) [_____]