

GARANTIA DE DISPONIBILIDADE

COBERTURA

Este acordo de nível de serviço (SLA) aplica-se se você tem conosco qualquer plano de Hospedagem e se encontra adimplente de suas cobranças na Host Empresa

NÍVEL DE SERVIÇO

A Host Empresa se esforça para ter sua conectividade de rede via http por terceiros 99.5% do tempo.

CRÉDITOS

Eventualmente caso não haja disponibilidade de acesso ao site, a Host Empresa irá creditar calculando como mostra abaixo. O crédito máximo não pode ultrapassar o valor mensal do serviço.

99% de uptime de rede ou seu dinheiro de volta

- De 95% a 99,4% - 25% de Crédito
- De 90% a 94,9% - 50% de Crédito
- De 89,9 ou menos 100% de Crédito

Para que você possa receber o crédito em sua conta, você deve requerer tal crédito dentro de 7 (sete) dias após ter experienciado indisponibilidade de acesso ao site. Você precisa solicitar enviando um pedido ao nosso departamento financeiro via nosso Help Desk. A mensagem deve contar seu domínio, data e hora da indisponibilidade do seu Site. Créditos são concedidos dentro de 60 dias de seu requerimento.

RESTRICÇÕES

Créditos não devem ser concedidos a você caso não tenha disponibilidade do seu site resultante de: (I) manutenção agendada, (II) seu comportamento ou falha de seu equipamento, programas ou aplicações, ou (III) circunstâncias além do controle racional da Host Empresa, incluindo, porém não limitando-se a: atos de qualquer corpo governamental, guerra, sabotagem, embargo, fogo, tsunami, furacão ou qualquer outro desastre natural, Ataques DDOS, interrupções de comunicação de terceiros (incluindo propagação DNS), falha de software ou hardware.

LIMITAÇÕES

Problemas online ocorrem continuamente. Pode chegar um tempo em que você poderá não conseguir acessar seu site ou qualquer outro serviço. Isto não é necessariamente um problema na Host Empresa. Talvez seu provedor de internet esteja enfrentado dificuldades técnicas, ou talvez possa estar ocorrendo um problema de rota entre seu provedor de acesso a internet e o data center utilizado pela Host Empresa, tornando a comunicação impossível.

Nós não podemos tomar a responsabilidade de tais problemas. Nossos agentes de monitoramento determinam o uptime de nossos serviços.

RESTAURAÇÃO DE SERVIDOR DEDICADO

A Host Empresa não é responsável pela restauração de dados do servidor. Nós fortemente recomendamos que você adquira alguma opção de backup para o seu servidor, e mantenha cópia dos seus dados para intuítos emergenciais.

Se houver falha de hardware e, conseqüentemente, perda de dados, você, o cliente, será responsável pela restauração dos dados. A Host Empresa não será responsável pela perda de dados em qualquer circunstância.

REPOSIÇÃO DE HARDWARE

Reposição de hardware ocorrerá dentro de 1 - 8 horas do problema reportado. A Host Empresa irá reembolsar 5% da mensalidade por cada 8 horas adicionais (cobrindo até 100% da mensalidade).

Para reduzir o tempo de reposição, nós mantemos uma certa quantidade de sistemas pré-instalados em nossos drivers com nosso padrão de particionamento.

Para requerer um crédito de violação de SLA, você precisa contatar nosso departamento financeiro dentro de 10 dias após o ocorrido. Violações de SLA de hardware não cobrem violação da rede.