

Portal Web PE - 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 faturas na portalwebpe.com

Nível de Serviço

Portal Web PE se esforça para ter sua conectividade de rede via http por terceiros 99% do tempo.

Créditos

Eventualmente caso não haja disponibilidade de acesso ao website, o Portal Web PE irá creditar calculando como mostra abaixo. O crédito máximo não pode ultrapassar o valor mensal do serviço.



99,5% de uptime da rede
ou dinheiro de volta

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

Para que você possa receber o crédito em sua conta, você deve requerer tal crédito dentro de 07 (sete) dias após ter verificada a indisponibilidade de acesso ao site. Você precisa solicitar enviando um pedido ao nosso departamento de atendimento via ticket na Central de Atendimento. A mensagem deve contar seu domínio, data e hora da indisponibilidade do seu website. Créditos são concedidos dentro de 60 dias de seu requerimento. O crédito em sua conta é a forma exclusiva para amenizar, caso tenha havido, a indisponibilidade do website.

Restrições

Créditos não devem ser concedidos a você caso não tenha disponibilidade do website resultante de:

- ✓ *Manutenção agendada;*
- ✓ *Comportamento ou falha do equipamento, programas ou aplicações;*
- ✓ *Circunstâncias além do controle racional do Portal Web PE, 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 - operadoras - (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 no Portal Web PE. Talvez seu provedor de



Portal Web PE - Garantia de disponibilidade

internet esteja apresentando dificuldades técnicas, ou talvez possa estar ocorrendo um problema de rota entre seu provedor de acesso a internet e o Data Center (DC) utilizado e mantido pelo Portal Web PE, tornando a comunicação impossível. Nós não podemos tomar a responsabilidade de tais problemas. Nossos agentes de monitoramento determinam o uptime de nossos serviços, e não do cliente.

Reposição de Hardware

Reposição de hardware ocorrerá dentro de 1-8 horas do problema reportado. O Portal Web PE irá reembolsar 5% da mensalidade por cada 8 horas adicionais (cobre até 100% da mensalidade). Para reduzir o tempo de reposição, nós mantemos certa quantidade de sistemas pré-instalados em nossos drives com nosso padrão de particionamento. Para requerer um crédito de violação de SLA, você precisa contatar nosso departamento financeiro dentro de 10 (dez) dias após o ocorrido. Violações de SLA de hardware não cobre violação da rede.