

WebinHost – Garantia de disponibilidade

Cobertura


Este acordo de nível de serviço (SLA) aplica-se se você tem conosco qualquer plano de hosting e se encontra adimplente de suas cobranças na WebinHost.com.br

Nível De Serviço

WebinHost 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, a WebinHost 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 sete (7) dias após ter experienciado indisponibilidade de acesso ao site. Você precisa solicitar enviando um pedido ao nosso departamento financeiro via nosso helpdesk. A mensagem deve contar seu domínio, data e hora da indisponibilidade do seu website. Créditos são concedidos dentro de 60 dias de seu requerimento. Crédito em sua conta deve ser o remédio exclusivo caso haja indisponibilidade do website.

Restrições

Créditos não devem ser concedidos a você caso não tenha disponibilidade do website resultante de (i) manutenção agendada, (ii) seu comportamento ou falha de seu equipamento, programas ou aplicações, ou (iii) circunstâncias além do controle racional da WebinHost, 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 WebinHost. Talvez seu provedor de internet esteja experienciando dificuldades técnicas, ou talvez possa estar ocorrendo um problema de rota entre seu provedor de acesso a internet e o data center utilizado e mantido pela WebinHost, tornando a comunicação impossível. Nós não podemos tomar a responsabilidade de tais problemas. Nossos agentes de monitoramento

WebinHost – Garantia de disponibilidade

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. WebinHost irá reembolsar 5% da mensalidade por cada 8 horas adicionais (cobrindo até 100% da mensalidade). Para reduzir o tempo de reposição, nós mantemos certa quantidade de sistemas pre-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 dias após o ocorrido. Violações de SLA de hardware não cobrem violação da rede.