

Garantias de disponibilidade (uptime)

Atualizada em 21/04/2023

Considerando planos de hospedagem em servidores compartilhados, a CloudRock tem condições técnicas de oferecer e se propõe a manter um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de disponibilidade) de 99,9% por mês.

No caso de indisponibilidade dos serviços por problemas técnicos/físicos cobertos pela garantia – ver itens não cobertos no item 10.2 -, você terá direito a receber um desconto (veja tabela abaixo – considerando o tempo de inatividade).

Disponibilidade de desconto em determinados Uptime:

Uptime de 99,8% até 99,0% até 05% de desconto

Uptime de 98,9% até 95,0% até 10% de desconto

Uptime de 94,9% até 90,0% até 20% de desconto

Uptime de Abaixo de 89,9% até 30% de desconto

O cálculo do uptime é realizado com base mensal, independentemente do ciclo de pagamento que você utiliza como padrão para o seu produto. A solicitação de crédito deve ser realizada em até 15 dias após a observação do downtime.

O valor do desconto será adicionado como crédito no seu painel financeiro (disponível para o mês seguinte, a partir da data de aprovação do crédito).

10.1 Como solicitar o crédito (desconto)

Para solicitar uma avaliação de crédito, abra um chamado financeiro no Portal do Cliente informando seu domínio principal e o tempo de downtime observado.

A aprovação do crédito fica a cargo da CloudRock e dependerá das justificativas e comprovações fornecidas. Ferramentas de monitoramento de terceiros não serão aceitas como documentação comprobatória, por uma série de fatores, como a capacidade e disponibilidade da ferramenta.

O uptime do servidor é considerado de acordo com as informações fornecidas pelo próprio sistema operacional e pelos serviços disponibilizados (webserver, correio eletrônico etc.).

10.2 Situações não cobertas pela garantia de uptime

A garantia não se aplica às seguintes situações:

Falha na conexão fornecida pela empresa de telecomunicações;

Falhas de programação do “site” e/ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada;

As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, normalmente realizadas em horários noturnos, de baixo movimento;

As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do site, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de “hackers” ou destinadas a implementar correções de segurança (patches);

Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato;

Adoção de plano de hospedagem cujas características sejam inadequadas e/ou insuficientes para suportar a demanda de tráfego exigida permanente ou ocasionalmente pelas atividades desenvolvidas com a utilização do “site” hospedado.

Essa garantia se aplica a servidores compartilhados (contas de hospedagem e revenda).

Servidores dedicados são cobertos pela Garantia de Disponibilidade de Rede – o que não tem relação com os termos da Garantia de Uptime.

