

# TERMOS DE GARANTIA DE DISPONIBILIDADE

Curitiba, 15/01/2019 – CNPJ 20.962.496/0001-91 – IDC 2112 – REG: 05/06/2014  
Registro Contrato e termos de uso de dados e exclusividade

Remote Support IDC 2112 – CNPJ: 20962496/0001-91

1. 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 HostCuritiba.

Termos não definidos neste SLA seguem as regras anteriormente definidas em seu contrato com a HostCuritiba.

2. Nível de serviço A HostCuritiba garante sua conectividade de rede via http por terceiros ao mínimo de 99,9% do tempo.

3. Créditos A HostCuritiba se reserva ao direito de adicionar, excluir ou modificar qualquer cláusula deste termo a qualquer momento. Você concorda que se comprometerá a ajustar-se a estas mudanças, caso elas ocorram.

Se você adquiriu um serviço, produto ou software com a Host Curitiba, os termos abaixo continuarão em vigor enquanto você for um cliente ativo. Créditos Planos Para que você possa receber o crédito em sua conta, você deve requerer tal crédito dentro de 7 (sete) dias após ter enfrentado indisponibilidade no serviço. Você precisa solicitar enviando um pedido ao nosso departamento financeiro através de sua Área do Cliente. No pedido deve conter seu domínio e/ou serviço, data e hora da indisponibilidade. Créditos são concedidos dentro de 60 dias de seu requerimento.

O Crédito em sua conta deve ser uma compensação exclusiva nos casos em que haja indisponibilidade do serviço.

As estatísticas geradas pelos nossos sistemas de monitoramento internos são a determinação final do tempo de funcionamento do nosso serviço, e ferramentas de terceiros não serão consideradas.

4. Restrições Créditos não devem ser concedidos a você caso haja indisponibilidade do serviço 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 Curitiba, 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.

5. Limitações Problemas online ocorrem continuamente. Pode chegar um tempo em que você poderá não conseguir acessar seu site ou qualquer outro serviço. Tenha em mente de que isto não necessariamente é um problema exclusivo na Host Curitiba Talvez seu provedor de internet esteja enfrentando dificuldades técnicas, ou talvez possa ocorrer um problema de rota entre seu provedor de acesso à internet e data center utilizado e mantido pela Host Curitiba, 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.

6. Restauração de Servidor Dedicado A Host Curitiba não é responsável pela restauração de dados do servidor. Nós recomendamos fortemente que você adquira alguma opção de backup para o seu servidor, e mantenha cópia dos seus dados para intuits emergenciais. Se houver falha de hardware e, conseqüentemente, perda de dados, você, o cliente, será o único responsável pela restauração dos dados. A Host Curitiba não será responsável pela perda de dados em qualquer circunstância.

7. Reposição de Hardware A Reposição de hardware ocorrerá dentro de 1-8 horas do problema reportado. A Host Curitiba reembolsará 5% da mensalidade por 8 horas adicionais (cobre até 100% da mensalidade).

Para reduzir o tempo de reposição, nós mantemos uma certa quantidade de sistemas pré-instalados (com particionamento padrão) em caso de troca de discos rígidos para que o servidor volte a operar no mais curto espaço de tempo. Para requerer um crédito de violação de SLA, você precisa contatar nosso departamento financeiro através de sua Área do Cliente dentro de 10 dias após o ocorrido. Violações de SLA de hardware não cobre violação da rede.

### **FORO DE ELEIÇÃO 307**

As partes elegem o foro da cidade de Curitiba para dirimir todas as dúvidas ou litígios resultantes da execução do presente.

HOSTCURITBA – HOSPEDAGEM DE SITES.

CNPJ: 20.962.496/0001-91

Para o esclarecimento de possíveis dúvidas em relação à terminologia técnica utilizada na internet que possa ser relevante para a interpretação do presente contrato prevalecerão as definições constantes do glossário existente nos sites:

Provedora: <https://www.hostcuritiba.net.br>

Institucional: <https://www.hostcuritiba.com.br>

HOSTCURITIBA – Hospedagem Security Central do Cliente (41) 3014-8891

**Curitiba, 15 de Janeiro 2020.**