

# SLA – Acordo de Nível de Serviço

Disponibilidade, medição e tratamento de indisponibilidade.

## O essencial para consulta

- 99,9% de disponibilidade mensal da hospedagem coberta.
- Causa, duração e evidências entram na apuração.
- Créditos progressivos sem renúncia a direitos legais.

Resumo de consulta. As cláusulas completas abaixo prevalecem.

## 1. Serviço coberto e compromisso

A Zovvi se compromete a manter disponível a infraestrutura da hospedagem de sites contratada por 99,9% do tempo elegível de cada mês civil. A medição é individual por serviço afetado, desde a ativação até o encerramento. A indisponibilidade coberta impede o acesso normal por falha atribuível à infraestrutura ou operação sob responsabilidade da Zovvi.

O acordo não garante velocidade de qualquer aplicação, resultado de vendas, posição no Google ou ausência absoluta de incidentes. Domínio, Workspace, VPN, certificados e demais produtos externos têm compromissos próprios identificados na oferta; seus eventos não se confundem automaticamente com queda da hospedagem nem afastam responsabilidade pelo produto envolvido.

## 2. Fórmula e período

Disponibilidade mensal:  $D = 100 \times (M - I) \div M$ . M é o total de minutos elegíveis no mês; I é o total de minutos de indisponibilidade coberta. Intervalos simultâneos do mesmo serviço contam uma vez. A apuração delimita o mês pelo horário de Brasília e registra horários e frações de forma consistente.

Em um mês completo de 30 dias, a meta de 99,9% corresponde a aproximadamente 43 minutos e 12 segundos de indisponibilidade coberta. É uma referência matemática, não uma autorização para interrupções. Ativações no meio do mês consideram somente o período de serviço contratado.

## 3. Evidências e divergências

A análise confronta monitoramento, conectividade, eventos técnicos e relato do cliente. Uma falha isolada na conexão do visitante não prova queda geral; um monitor externo também não pode ser descartado sem análise. Informe domínio, serviço, data, horário, erro, duração percebida e testes sem credenciais.

A Zovvi explica o intervalo reconhecido, a causa e qualquer exclusão aplicada. Ausência de aviso do cliente não exclui automaticamente uma falha conhecida. O chamado permite acompanhar a investigação e solicitar revisão quando houver divergência fundamentada.

#### 4. Manutenção e exclusões justificadas

Só podem ser excluídos intervalos comprovadamente causados por ação do cliente, configuração fora do gerenciamento contratado, suspensão regular, conectividade externa sem falha coberta ou evento inevitável efetivamente fora do controle razoável. É necessário demonstrar relação causal; mencionar ataque ou fornecedor não afasta uma falha própria.

Manutenção planejada com interrupção deve ter aviso prévio razoável, janela e impacto informados. Apenas o intervalo necessário e comunicado pode ser excluído; excesso atribuível à operação entra na apuração. Intervenção urgente de segurança exige motivo e duração registrados e comunicação assim que viável. Exceções não podem esvaziar o compromisso de disponibilidade.

#### 5. Faixas e cálculo do crédito

Abaixo da meta, o crédito sobre o valor mensal equivalente do serviço afetado é de 10% para disponibilidade de 99% até menos de 99,9%; 25% de 95% até menos de 99%; 50% de 90% até menos de 95%; e 100% abaixo de 90%. Resultado igual ou superior a 99,9% não gera crédito contratual de SLA.

O equivalente mensal é o valor efetivamente pago pelo ciclo do serviço dividido pelos meses do ciclo, com descontos e sem produtos não afetados. Créditos do mesmo serviço e mês não ultrapassam 100% desse equivalente. Eventos sobrepostos não geram compensação duplicada. O limite se refere ao benefício de SLA, não a direitos obrigatórios de reparação.

| Disponibilidade mensal | Crédito |
|------------------------|---------|
| 99% <= D < 99,9%       | 10%     |
| 95% <= D < 99%         | 25%     |
| 90% <= D < 95%         | 50%     |
| D < 90%                | 100%    |

## 6. Solicitação e aplicação

Peça apuração pelo atendimento autenticado em até 30 dias após o fim do mês afetado, identificando serviço e incidentes. Esse prazo organiza o benefício contratual sem reduzir prazos legais de reclamação. A resposta informa cálculo, resultado, fundamentos de eventual negativa e possibilidade de revisão.

O crédito aprovado é identificado na conta e aplicado à cobrança futura do serviço. Se o serviço terminar sem cobrança em que utilizá-lo, seu tratamento deve ser resolvido com o cliente, preservadas restituições cabíveis. Não se exige renúncia a reclamação, confidencialidade imposta ou quitação geral de danos.

## 7. Continuidade e direitos preservados

O SLA não substitui backup, monitoramento da aplicação, redundância ou plano de continuidade. Quem precisar de objetivos específicos de recuperação ou perda admissível de dados deve contratar um escopo que os estabeleça expressamente. Crédito não reconstrói dados nem mede todo prejuízo.

Este acordo acompanha o pedido e sua versão aplicável. Mudanças de cobertura ou meta não reduzem retroativamente o período contratado. A compensação de SLA não elimina responsabilidade legal por defeitos nem direitos obrigatórios do cliente.

