

HOSTWEB TECNOLOGIA

Acordo de Nível de Serviço (SLA)

Documento: SLA-HW-001 — Versão 1.0

Referência: Abril/2026

Natureza: Política Pública Unilateral e Integrante dos Termos e Condições Gerais

1. Objetivo e Escopo

Este Acordo de Nível de Serviço (SLA) estabelece os padrões mínimos de disponibilidade, atendimento e resolução de chamados aplicáveis aos serviços de tecnologia prestados pela **Hostweb Tecnologia Ltda.**

Este documento é público, possui natureza unilateral e integra, por referência, os Termos e Condições Gerais (TCG) e as propostas comerciais e documentos específicos de contratação (DEC) firmadas com nossos Clientes.

Em caso de divergência entre as disposições contratuais gerais e o presente documento, prevalecerão as regras aqui estipuladas no que tange exclusivamente a níveis de serviço, garantias de disponibilidade e métricas de compensação.

2. Definições

Termo	Definição
Disponibilidade	Percentual de tempo mensal em que o serviço contratado está acessível e operacional, excluídas as exceções previstas neste SLA.
Indisponibilidade	Período em que o serviço está inacessível por causa imputável à Hostweb, medido em minutos inteiros.
Incidente	Evento que causa interrupção ou degradação do serviço em produção.
Chamado	Registro formal de solicitação de suporte aberto pelo canal oficial.
Tempo de Atendimento	Prazo entre a abertura do chamado (com informações mínimas) e o primeiro retorno humano da Hostweb.
Tempo de Solução	Prazo entre a abertura do chamado e a disponibilização de solução definitiva ou paliativa.
Solução Paliativa	Contorno temporário que restaura a operação, mesmo que parcialmente.
Solução Definitiva	Correção efetiva da causa raiz do problema.
Manutenção Planejada	Intervenção técnica comunicada com antecedência mínima de 72 horas; não contabilizada como indisponibilidade.
Calendário SLA	Dias úteis nacionais, segunda a sexta-feira, das 08h às 18h (horário de Brasília), exceto feriados nacionais. Incidentes P1 contam em horas corridas (24x7).
Vd	Valor do desconto em reais, calculado pela fórmula: $Vd = \text{Preço do Serviço} \times \text{Quantidade de Interrupções} / 1440$, onde Quantidade de Interrupções = quantidade de slots de 30min de indisponibilidade. Por exemplo: 2hrs = 4, 1hr30min = 3, 1hr16min = 2;

3. Serviços Cobertos

As métricas e garantias estabelecidas neste SLA aplicam-se estrita e exclusivamente aos serviços listados abaixo, condicionado ao regular adimplemento financeiro por parte do Cliente:

Serviço	Descrição
Hospedagem	Servidores compartilhados, VPS e dedicados.
Colocation	Housing de equipamentos do Cliente na infraestrutura física da Hostweb.
Cloud / IaaS	Infraestrutura como Serviço em ambiente de nuvem gerenciado pela Hostweb.
Suporte Técnico Gerenciado	Atendimento e gestão proativa de infraestrutura do Cliente (8x5 ou 24x7 conforme contrato).
NOC — Network Operations Center	Monitoramento contínuo e resposta a eventos de rede (8x5 ou 24x7 conforme contrato).
Conectividade / Links	Links de dados e circuitos gerenciados pela Hostweb.
Cibersegurança	Serviços de segurança gerenciada, incluindo monitoramento de ameaças e resposta a incidentes.
Disaster Recovery (DR)	Serviços de recuperação de desastres e replicação de ambiente.
Backup Gerenciado	Políticas, execução e monitoramento de cópias de segurança.

Serviços em fase de implantação, homologação, testes (Beta) ou fornecidos a título gratuito não gozam das garantias de disponibilidade dispostas neste Acordo.

4. Níveis de Disponibilidade Garantida

A disponibilidade mensal é calculada pela fórmula:

$$\text{Disponibilidade (\%)} = \frac{[(\text{Minutos totais do mês} - \text{Minutos de indisponibilidade imputável à Hostweb}) / \text{Minutos totais do mês}] \times 100}{}$$

Serviço	Disponibilidade Mensal Garantida
Cloud / IaaS	99,9%
Colocation (infraestrutura física)	99,9%
NOC / Monitoramento	99,9%
Conectividade / Links	99,5%
Servidores Dedicados	99,5%
Máquina Virtual	99,5%
Hospedagem Compartilhada	99,0%
DR / Backup Gerenciado	99,0%
Cibersegurança Gerenciada	99,5%

5. Exclusões de Disponibilidade

Não serão contabilizados como indisponibilidade os períodos decorrentes de:

- Manutenções planejadas comunicadas com mínimo de 72 horas de antecedência;
- Falhas de conectividade do lado do Cliente (ISP, firewall, configuração interna);
- Ataques de segurança (DDoS, intrusões) enquanto as contramedidas estão sendo aplicadas;
- Incidentes causados por configurações, scripts ou softwares instalados pelo Cliente sem anuência da Hostweb;
- Falhas em serviços de terceiros fora do escopo contratado (ex.: SEFAZ, operadoras de telecom não gerenciadas pela Hostweb);
- Casos de força maior ou eventos fora do controle razoável da Hostweb (catástrofes naturais, ações governamentais, blecautes de longa duração em infraestrutura elétrica nacional).

6. Critérios de Prioridade dos Chamados

Prioridade	Definição	Exemplos
P1 — Muito Alta	Serviço em produção completamente indisponível. Sem solução paliativa conhecida. Impacto total nas operações.	Servidor fora do ar, link de acesso inativo, falha de colocação de hardware.
P2 — Alta	Serviço em produção com degradação significativa ou indisponibilidade parcial. Existe ao menos uma solução paliativa.	Lentidão crítica, falha em módulo secundário, acesso intermitente.
P3 — Moderada	Funcionalidade não crítica comprometida. Operação principal continua. Solução paliativa disponível.	Relatório com erro, configuração incorreta, alerta de monitoramento.
P4 — Baixa	Solicitações de informação, dúvidas, ajustes de configuração ou melhorias sem impacto operacional.	Dúvidas técnicas, solicitação de recurso, orientação operacional.
P5 — Planejada	Atividades planejadas pelo time técnico em alinhamento com Cliente	Migrações, manutenções preventivas etc

7. Tempos de Resposta e Resolução

Prioridade	Atendimento	Solução	Horário de Contagem
P1 — Muito Alta	1 Hora	3 horas	Horas Corridas
P2 — Alta	2 horas	4 horas	Horas Corridas
P3 — Moderada	3 horas	6 horas	Horas úteis
P4 — Baixa	4 horas	12 horas	Horas úteis
P5 — Planejada	12 horas	36 horas	Horas úteis

7.1 Regras de Contagem de Prazo

- O prazo inicia-se após a abertura formal do chamado com as informações mínimas exigidas (item 8.2);
- A contagem de quaisquer prazos do SLA será imediatamente suspensa sempre que a **Hostweb** necessitar aguardar o fornecimento de dados adicionais, concessão de acessos lógicos ou validações de responsabilidade do Cliente;
- Em casos em que uma solução paliativa viável foi disponibilizada, o prazo para a solução definitiva poderá ser dobrado;
- Chamados abertos nos últimos dias de obrigações legais e/ou fiscais não alteram os prazos de SLA. A Hostweb não poderá ser responsabilizada por prazos externos à relação contratual.

7.2 Nível de Serviço Global

A Hostweb compromete-se a resolver pelo menos 80% (oitenta por cento) dos chamados do mês dentro dos prazos máximos estabelecidos no item 7, apurados de forma global, independentemente de tipo e/ou prioridade.

8. Canais e Processo de Abertura de Chamados

8.1 Canais Oficiais

Prioridade	Canal de Abertura
P1 — Muito Alta	Telefone (número de emergência 24x7) + abertura simultânea no portal de suporte.
P2 / P3 / P4 / P5	Portal de Suporte ou e-mail oficial da Hostweb.

8.2 Informações Obrigatórias no Chamado

Para início da contagem do prazo de resolução, o chamado deve conter obrigatoriamente:

- Data e hora da ocorrência;
- Descrição detalhada do problema e impacto no negócio;
- Ações realizadas pelo Cliente antes da ocorrência;
- Prints de tela e/ou mensagens de erro (quando aplicável);
- Nome completo do responsável técnico do Cliente.

9. Compensações por Descumprimento de SLA

9.1 Desconto por Indisponibilidade

Caso a Hostweb não atinja os percentuais de disponibilidade garantidos no item 4, o Cliente terá direito a desconto calculado pela seguinte fórmula:

$$Vd = \text{Preço do Serviço} \times \text{Quantidade de Interrupções} / 1440$$

Onde:

- Vd = Valor do desconto em reais;
- Preço do Serviço = mensalidade do serviço afetado, conforme contrato;
- Quantidade de Interrupções = número inteiro de slots de 30 minutos completos de indisponibilidade imputável à Hostweb no período. Frações de slot não são contabilizadas. Exemplos: 4h = 8 slots; 1h45min = 3 slots; 1h26min = 2 slots 30min = 1 slot;
- 1440 = constante de normalização, calculada como 720 horas/mês × 60 minutos/hora ÷ 30 minutos por slot (unidade mínima de interrupção).

9.2 Limites e Condições

- O desconto máximo mensal por serviço é limitado a 50% da mensalidade do serviço afetado;
- A solicitação deve ser formalizada em até 30 (trinta) dias após o mês de referência, com chamado de suporte aberto durante o incidente como comprovação;
- Os descontos previstos neste item constituem a única e exclusiva compensação pela indisponibilidade do serviço, não gerando direito a indenizações adicionais.

10. Obrigações do Cliente

Para garantir o cumprimento dos níveis de serviço, o Cliente se compromete a:

- Designar um Contato Técnico Responsável como ponto principal de relacionamento com a Hostweb;
- Abrir chamados pelos canais oficiais com as informações mínimas exigidas no item 8.2;
- Fornecer acessos necessários para diagnóstico e resolução em tempo hábil;
- Comunicar atualizações de ambiente (sistema operacional, banco de dados, hardware, links) com mínimo de 7 (sete) dias úteis de antecedência;
- Não realizar alterações no ambiente durante a investigação de um incidente ativo sem alinhamento prévio com a Hostweb;
- Manter seus usuários informados sobre os procedimentos de abertura de chamados.

11. Obrigações da Hostweb

- Disponibilizar os serviços contratados dentro dos níveis de disponibilidade definidos neste SLA;
- Comunicar manutenções planejadas com antecedência mínima de 72 horas;
- Fornecer relatórios mensais de disponibilidade mediante solicitação;
- Tratar os chamados dentro dos prazos estabelecidos neste SLA;
- Escalar chamados para equipe especializada quando não resolvidos no prazo do primeiro nível de atendimento;
- Comunicar incidentes de alta gravidade (P1 e P2) proativamente ao Contato Técnico Responsável do Cliente, incluindo relato de causa e ação corretiva após resolução.

12. Relatórios e Monitoramento

A Hostweb disponibilizará ao Cliente, mediante solicitação ou conforme plano contratado:

- Relatório mensal de disponibilidade dos serviços;
- Histórico de chamados abertos e respectivos tempos de atendimento;
- Comunicados de incidentes relevantes (P1 e P2) com relato de causa e ação corretiva.

13. Revisão e Vigência

Este SLA entra em vigor na data de assinatura do Contrato principal e tem vigência equivalente à do mesmo.

Este documento é revisado periodicamente, com cadência anual recomendada, e qualquer versão mais recente substituirá integralmente a anterior.

Hostweb Tecnologia Ltda. — SLA-HW-001 v1.0 — Abril/2026