SLA — Acordo de Nível de Serviço da Infraestrutura

Versão 1.0 — 1º de julho de 2026

1. Objeto e relação com os Termos de Uso

1.1. Este Acordo de Nível de Serviço da Infraestrutura, denominado SLA, estabelece o compromisso de disponibilidade da Horizon Web Services Ltda., CNPJ 63.192.978/0001-12, titular da marca CloudUnix, denominada Horizon.

1.2. Este SLA é um documento específico da infraestrutura. Complementa os Termos de Uso do VPS Cloud e do Cloud Enterprise, versão 1.4, e está disponível em cloudunix.com.br/sla.

1.3. Em caso de divergência entre os Termos de Uso e este SLA, prevalece a disposição mais favorável ao Cliente, conforme o art. 423 do Código Civil.

2. Produtos cobertos

2.1. Este SLA aplica-se à infraestrutura dos produtos VPS Cloud e Cloud Enterprise.

3. Compromisso de disponibilidade

3.1. A Horizon mantém nível de disponibilidade de 99,95% do tempo em cada mês civil, **desde que o Cliente cumpra suas obrigações contratuais.**

3.2. A disponibilidade considera a rede da Horizon e os servidores virtuais na infraestrutura da Horizon, observadas as exclusões da seção 6.

4. O que a Horizon opera da porta para dentro

4.1. A Horizon mantém os equipamentos, a rede, a virtualização e os datacenters que compõem sua infraestrutura.

4.2. A equipe de monitoramento da Horizon, NOC 24 horas, conta com monitoramento proativo automatizado dos servidores físicos que sustentam os servidores virtuais, 24 horas por dia, 7 dias por semana. Esse monitoramento tem apoio de agentes de inteligência artificial que identificam anomalias e acionam a equipe. O NOC identifica e repara falhas da própria infraestrutura, independentemente de comunicação do Cliente. Essa atuação corresponde à manutenção da plataforma.

4.3. A Horizon opera os equipamentos e a conectividade da camada de rede dentro de sua infraestrutura. Essa camada tem conexão com 3 operadoras de telecomunicações, para redundância de conectividade. Além do monitoramento interno dos servidores físicos pelo NOC 24 horas, a disponibilidade da rede é monitorada externamente, com testes contínuos de rota, latência e perda de pacotes.

4.4. Em caso de falha de conectividade, o NOC aciona e acompanha as operadoras de telecomunicações. **As falhas das redes das operadoras fora da infraestrutura da Horizon não entram no cálculo do SLA, conforme a cláusula 9.3.4 dos Termos de Uso.**

4.5. O backup é um recurso da plataforma incluído no plano ou no ambiente contratado. Os backups diários são feitos em Goiânia e retidos de forma redundante em São Paulo e no Ceará, em três zonas de disponibilidade.

4.6. A recuperação de arquivos é realizada pelo próprio Cliente no Horizon Cloud Panel. **Este SLA não garante o conteúdo dos dados do Cliente.** Recomenda-se que o Cliente mantenha cópia própria dos dados importantes fora da plataforma.

4.7. As regras de acesso e exclusão dos dados após o cancelamento seguem a Parte II dos Termos de Uso para o VPS Cloud e a Parte III para o Cloud Enterprise.

4.8. A Horizon mantém programa de manutenção preventiva dos servidores físicos. Esse programa inclui a atualização dos sistemas dos servidores físicos, da virtualização e da rede nas janelas de manutenção previstas na seção 9, observadas as regras de manutenção de emergência.

4.9. A Horizon monitora a saúde dos discos físicos dos servidores para identificar sinais de falha e agir de forma preventiva.

4.10. A infraestrutura utiliza datacenter principal próprio da Horizon em Goiânia, Goiás, e também datacenter em São Paulo, São Paulo.

4.11. As práticas descritas nesta seção não criam métricas, prazos ou garantias adicionais e não alteram o compromisso de disponibilidade, o cálculo nem a compensação previstos nas seções 3, 6 e 8.

4.12. A tabela a seguir apresenta a divisão de responsabilidades.

Da porta para dentro x Da porta para fora

Horizon	**Cliente**
Equipamentos, servidores físicos e virtualização.	**Administração do sistema operacional do servidor virtual.**
NOC 24 horas, monitoramento proativo com apoio de inteligência artificial e reparo da infraestrutura.	**Administração dos programas, aplicações, ajustes do ambiente e senhas.**
Rede, redundância de conectividade, monitoramento externo e acompanhamento das operadoras.	**Conexão de internet do Cliente. Redes de terceiros fora da infraestrutura da Horizon são excluídas do cálculo do SLA.**
Backups diários em Goiânia, retidos em São Paulo e no Ceará.	**Recuperação de arquivos pelo painel e administração do conteúdo.** Recomenda-se manter cópia própria fora da plataforma.
Manutenção preventiva e atualização dos sistemas da infraestrutura.	**Atualizações do sistema operacional e dos programas administrados pelo Cliente.**
Monitoramento da saúde dos discos físicos.	**Administração dos dados armazenados no servidor virtual.**

Horizon	Cliente
Datacenter próprio em Goiânia e datacenter em São Paulo.	**Gestão do ambiente do Cliente. O suporte técnico a esse ambiente é contratado à parte.**

5. Responsabilidades da porta para fora

5.1. **O Cliente administra o sistema operacional, os programas, as aplicações, os ajustes do ambiente, as atualizações, as senhas e o conteúdo armazenado nos recursos contratados. Essas atividades estão fora do escopo deste SLA.**

5.2. **A conexão de internet do Cliente e as redes de terceiros fora da infraestrutura da Horizon não integram a cobertura deste SLA.**

5.3. **O atendimento por técnico ao ambiente do Cliente, a gestão do sistema operacional, o projeto de arquitetura e a migração são contratados à parte e não fazem parte deste SLA.** As condições desse serviço estão disponíveis em Suporte Humanizado.

6. Como a disponibilidade é calculada

6.1. A disponibilidade é apurada em cada mês civil, considerando os seguintes componentes e a regra de contagem do item 7.2:

6.1.1. A disponibilidade da rede da Horizon.

6.1.2. A disponibilidade dos servidores virtuais na infraestrutura da Horizon.

6.2. **Os períodos decorrentes das situações abaixo não entram no cálculo do SLA:**

6.2.1. **Manutenções programadas avisadas conforme a cláusula 8.1 dos Termos de Uso, reproduzida no item 9.1 deste SLA.**

6.2.2. **Manutenções de emergência por segurança.**

6.2.3. **Caso fortuito e força maior.**

6.2.4. **Falhas de links, energia ou redes de terceiros fora da infraestrutura da Horizon.**

6.2.5. **Falhas na conexão de internet do Cliente.**

6.2.6. **Indisponibilidade causada pelo sistema operacional, programas, ajustes do ambiente, atualizações ou conteúdo administrados pelo Cliente.**

6.2.7. **Suspensão por atraso de pagamento ou por uso proibido.**

7. Como comunicar uma falha

7.1. O Cliente deve comunicar as falhas não detectadas pelo monitoramento ao canal oficial noc@horizon.inf.br. Também pode comunicar falhas antes de sua detecção pelo monitoramento. Na comunicação, deve informar a identificação do servidor, o horário e a descrição da falha.

7.2. Para a apuração da disponibilidade e o cálculo do desconto, o tempo de indisponibilidade é contado a partir do momento em que o monitoramento externo da Horizon registra a perda de conexão ou da comunicação da falha pelo Cliente ao canal oficial noc@horizon.inf.br, o que

ocorrer primeiro. A comunicação do Cliente continua sendo o canal para relatar falhas não detectadas pelo monitoramento. Essa regra não afasta a atuação da equipe de monitoramento prevista na cláusula 3.2 dos Termos de Uso e no item 4.2 deste SLA.

8. Desconto por indisponibilidade

8.1. Se a disponibilidade apurada em um mês civil ficar abaixo de 99,95%, a Horizon concede desconto na fatura seguinte, proporcional ao tempo de indisponibilidade do mês afetado, calculado por hora sobre o valor mensal.

8.2. Para o cálculo do desconto, a contagem do tempo de indisponibilidade observa o marco inicial previsto no item 7.2 e as exclusões da seção 6. Se a indisponibilidade abranger mais de um mês civil, o tempo correspondente a cada mês é apurado separadamente.

8.3. **O desconto é a única compensação devida pela indisponibilidade e não pode exceder o valor da mensalidade do mês afetado, ressalvados dolo ou culpa grave e as hipóteses em que a lei não permitir essa limitação.**

9. Manutenções

9.1. As manutenções programadas ocorrem entre 23h e 7h, com aviso por e-mail enviado com antecedência de 48 horas.

9.2. **As manutenções de emergência motivadas por segurança ou risco ao funcionamento da plataforma podem ocorrer a qualquer hora, sem aviso prévio.**

9.3. **Para o cálculo do SLA, são excluídas as manutenções programadas avisadas conforme o item 9.1 e as manutenções de emergência por segurança, nos termos dos itens 6.2.1 e 6.2.2.**

10. Alterações deste SLA

10.1. As alterações deste SLA serão comunicadas ao Cliente por e-mail com 30 dias de antecedência, conforme os Termos de Uso.

10.2. Em caso de divergência entre este SLA e os Termos de Uso, inclusive após alterações, aplica-se a regra do item 1.3.

11. Vigência e versão

11.1. Esta versão vigora a partir de 1º de julho de 2026, observada a antecedência de comunicação prevista na seção 10 quando aplicável.

11.2. Identificação desta versão: Versão 1.0 — 1º de julho de 2026.