SLA — Acordo de Nível de Serviço do Suporte Humanizado

Versão 1.0 — 1º de julho de 2026

1. Contratação à parte e objeto

1.1. **O Suporte Humanizado é contratado à parte. Não está incluído no VPS Cloud nem no Cloud Enterprise, que são serviços de infraestrutura em autoatendimento. Sua prestação depende de contrato de suporte próprio, com escopo, contatos dos canais de atendimento e preço definidos nesse contrato.** O preço é sob consulta.

1.2. Este Acordo de Nível de Serviço (SLA) trata do atendimento humano prestado por um técnico da Horizon Web Services Ltda., inscrita no CNPJ sob o nº 63.192.978/0001-12, que utiliza a marca CloudUnix, doravante denominada Horizon.

2. Quem pode contratar

2.1. O Suporte Humanizado está disponível para clientes do VPS Cloud e do Cloud Enterprise.

3. Tempo de início do atendimento

3.1. O tempo de início é contado do recebimento do contato pelos canais do suporte até o início do atendimento por um técnico da Horizon. Aplicam-se os seguintes tempos:

Período	Início do atendimento
Dias úteis, das 8h às 18h, no horário de Brasília	Em média em 2 minutos, com limite de 10 minutos.
Fora desse horário: noites de dias úteis, fins de semana e feriados	Em até 24 horas.

3.2. **Esses tempos se referem exclusivamente ao início do atendimento por um técnico. Não representam prazo de solução da solicitação.**

3.3. Eventuais prazos de solução dependem do que estiver definido no contrato de suporte.

4. Canais de atendimento

4.1. Os canais de atendimento são:

4.1.1. Telefone.

4.1.2. WhatsApp.

4.1.3. Portal do cliente.

4.1.4. E-mail.

4.2. Os contatos específicos de cada canal são informados no contrato de suporte.

4.3. **Os canais do suporte recebem contatos 24 horas por dia, 7 dias por semana. O início do atendimento por um técnico segue os tempos definidos na seção 3 deste SLA.**

5. Serviços que podem compor o escopo

5.1. **Os serviços descritos nesta seção dependem de previsão no escopo contratado, exceto a IA de diagnóstico prevista no item 5.10, que está incluída no Suporte Humanizado. A contratação do Suporte Humanizado não inclui automaticamente todos os demais serviços.**

5.2. Atendimento por técnico da Horizon.

5.3. Gestão do sistema operacional, conforme o escopo contratado.

5.4. Projeto de arquitetura do ambiente com um arquiteto da Horizon. O projeto considera softwares, versões homologadas, requisitos, backups e estratégias de continuidade.

5.5. Migração por etapas, compreendendo:

5.5.1. Mapeamento dos softwares e requisitos.

5.5.2. Elaboração do plano de migração, com os ajustes necessários.

5.5.3. Execução das etapas previstas no plano.

5.6. Em ambientes já virtualizados, cópias das máquinas virtuais podem ser convertidas para a nuvem.

5.7. Com conexão IPsec entre a rede do Cliente e a Horizon, as máquinas podem manter os mesmos endereços IP internos.

5.8. Cada etapa da migração é concluída e conferida com a equipe do Cliente antes do início da etapa seguinte.

5.9. **As janelas de execução e as interrupções necessárias são definidas no plano de migração. Não há garantia de migração sem interrupção.**

5.10. O Suporte Humanizado inclui uma IA de diagnóstico disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, para apoiar diagnósticos.

6. O que não está incluído

6.1. **O Suporte Humanizado não inclui exportação de dados nem migração de saída ao fim do contrato. O Cliente tem acesso total ao ambiente e realiza a retirada dos dados por conta própria.**

6.2. **O desenvolvimento ou a correção de programas e aplicações do Cliente não estão incluídos, salvo se previstos no escopo contratado.**

6.3. **Não estão incluídos atendimento presencial nem atividades fora do escopo contratado.**

6.4. A tabela abaixo resume o que pode ser contratado e as exclusões do serviço.

O que o suporte humanizado cobre x O que fica fora

O que o suporte humanizado cobre	O que fica fora
6.4.1. Atendimento por técnico da Horizon, conforme o contrato de suporte.	**Atendimento presencial.**
6.4.2. Gestão do sistema operacional, conforme o escopo contratado.	**Atividades fora do escopo contratado.**
6.4.3. Projeto de arquitetura com um arquiteto da Horizon, quando contratado.	**Desenvolvimento ou correção de programas e aplicações do Cliente, salvo previsão no escopo.**
6.4.4. Migração por etapas para a nuvem, quando contratada.	**Exportação de dados e migração de saída ao fim do contrato.**

7. Responsabilidades da Horizon e do Cliente

7.1. Cabe à Horizon prestar o atendimento por técnico e executar os serviços previstos no contrato de suporte, observados os períodos e os tempos de início estabelecidos neste SLA.

7.2. Quando houver migração contratada, cabe à Horizon executar as etapas conforme o plano e conferir cada etapa com a equipe do Cliente antes de iniciar a seguinte.

7.3. Cabe à equipe do Cliente participar da conferência das etapas da migração.

7.4. **Ao fim do contrato, cabe ao Cliente retirar seus dados por conta própria, utilizando o acesso total ao ambiente. A exportação e a migração de saída não integram o Suporte Humanizado.**

8. Relação com o SLA da Infraestrutura e os Termos de Uso

8.1. Este é um documento específico do Suporte Humanizado, separado do contrato geral. Seu objeto é o atendimento humano.

8.2. A disponibilidade da infraestrutura continua regida pelo SLA da Infraestrutura e pelos Termos de Uso.

8.3. Se houver divergência entre este SLA e o contrato de suporte, prevalece a disposição mais favorável ao Cliente, conforme o art. 423 do Código Civil.

9. Como contratar

9.1. A contratação começa por uma conversa pelo WhatsApp (62) 99688-1188.

9.2. As informações sobre o serviço estão disponíveis na página Suporte Humanizado.

9.3. O escopo, os contatos dos canais de atendimento e o preço são definidos no contrato de suporte. O preço é sob consulta.

10. Alterações

10.1. As alterações deste SLA serão comunicadas ao Cliente por e-mail com antecedência de 30 dias.

11. Vigência e versão

11.1. Este SLA aplica-se à prestação do Suporte Humanizado durante a vigência do contrato de suporte próprio.

11.2. Versão 1.0 — 1º de julho de 2026.