

# **Acordos de nível de serviço – RTM Cloud Services**

Última atualização em 28 de Agosto de 2025

## QUADRO RESUMO

1. Introdução
2. Solicitação de Créditos
3. Exclusões
4. Acordos de nível de serviço
5. Disposições Gerais

## Condições Gerais do Serviço

Pelo presente instrumento, o Contratante abaixo especificado, vem solicitar à RTM Infraestrutura em Tecnologia da Informação Ltda., com sede na Rua Líbero Badaró, 377, 22º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 30.411.616/0001-16, com Inscrição Municipal nº 5982737-8-7 e filial estabelecida na Av. República do Chile, 230, 7º andar, sala 701, Centro, Rio de Janeiro/RJ, inscrita no CNPJ sob o nº 30.411.616.0002-05, com Inscrição Municipal 1.125.849-2, a prestação dos Serviços na forma descrita nas Condições Gerais deste Anexo de Serviço. Este Anexo de Serviço complementa, para todos os fins de direito, o Acordo de Serviço Principal (ASP) registrado no 2º cartório de registro de títulos e documentos da Cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, sob o n.º 1137945, e disponível no endereço virtual eletrônico <https://www.rtmcloud.net.br/>, e demais Documentos do Negócio ("Contrato").

### 1. Introdução

- 1.1. Este documento estabelece os compromissos da RTM Cloud Services em relação à disponibilidade e desempenho dos serviços fornecidos aos seus clientes. O objetivo é garantir transparência, confiança e alinhamento entre as partes.

### 2. Solicitação de Créditos

Para ter direito ao crédito de serviço, o Cliente deve abrir um chamado no portal de suporte da RTM Cloud, seguindo as diretrizes abaixo:

1. O chamado deve ser enviado através do portal de atendimento até o final do segundo ciclo de faturamento após a ocorrência do incidente.
2. O assunto do chamado deve conter as palavras: "Solicitação de Crédito SLA – RTM Cloud".
3. A descrição do chamado deve incluir:
  - O ciclo de faturamento e o serviço afetado;
  - A percentual de disponibilidade mensal observado para o serviço no ciclo em questão;
  - As datas e horários específicos dos eventos onde houve a indisponibilidade, bem como a indisponibilidade medida para intervalos de 5 minutos (ou outro intervalo estipulado) em que a disponibilidade foi inferior a 100%;
  - Os registros de uso ou logs que comprovem a interrupção ou falha (com eventuais dados sensíveis removidos ou ocultos).

Caso a solicitação atenda integralmente aos requisitos e a indisponibilidade seja confirmada como abaixo do compromisso de SLA, a **RTM Cloud emitirá o Crédito de Serviço** no ciclo de faturamento subsequente ao da análise bem-sucedida.

A ausência de envio dentro do prazo ou de informações necessárias **invalidará o pedido**, tornando-o inelegível a crédito.

### 3. Exclusões

Os SLAs descritos neste documento não se aplicam em casos de:

- Manutenções programadas previamente comunicadas.
- Falhas causadas por fatores externos, como desastres naturais, guerra, atos governamentais, falhas de rede do cliente.
- Ações ou omissões do cliente que impactem a disponibilidade.
- Uso fora das práticas recomendadas: Inclui configurações incorretas ou uso não autorizado.
- Serviços gratuitos ou em versão beta: Não possuem SLA garantido.
- Problemas causados por software de terceiros: Incluindo bibliotecas, plugins ou sistemas operacionais.

## 4. Acordo de Nível de Serviço (SLA)

Todos os Acordos de Nível de Serviço (SLA) apresentados referem-se à disponibilidade mensal dos serviços.

### 4.1. RTM Compute Engine

**Descrição Técnica:** Serviço de computação baseado em instâncias virtuais (máquinas virtuais) que fornecem recursos de processamento escaláveis, permitindo a execução de aplicações e cargas de trabalho diversas.

**Compromisso de Disponibilidade (Múltiplos datacenter):** 99,9%

**Compromisso de Disponibilidade (instância única):** 99,5%

#### 4.1.1. Definição de indisponibilidade:

- Instâncias não operacionais devido a problemas na camada de virtualização, não sendo possível conectividade externa.

#### 4.1.2. Parâmetros de medição para Aplicação de Créditos:

##### 4.1.2.1. Múltiplos datacenter:

- Disponibilidade inferior a 99,9%, mas superior a 99%: Crédito de 10%.
- Disponibilidade inferior a 99%, mas superior a 95%: Crédito de 25%
- Disponibilidade inferior a 95%: Crédito de 100%

##### 4.1.2.2. Instância única:

- Disponibilidade inferior a 99,5%, mas superior a 99%: Crédito de 10%.
- Disponibilidade inferior a 99%, mas superior a 95%: Crédito de 25%
- Disponibilidade inferior a 95%: Crédito de 100%

### 4.2. RTM Block Storage

**Descrição Técnica:** Serviço de armazenamento em nível de bloco que permite a criação, anexação e gerenciamento de volumes de dados persistentes, otimizados para desempenho e alta disponibilidade.

**Compromisso de Disponibilidade:** 99,8%

#### 4.2.1. Definição de indisponibilidade:

- Não é possível executar operações de leitura e/ou escrita no volume.

#### 4.2.2. Parâmetros para Aplicação de Créditos:

- Disponibilidade inferior a 99,8%, mas superior a 99%: Crédito de 10%.
- Disponibilidade inferior a 99%, mas superior a 95%: Crédito de 25%
- Disponibilidade inferior a 95%: Crédito de 100%

### 4.3. RTM Virtual Network (Internet Gateway, FNET Gateway, Express Connection)

**Descrição Técnica:** Serviço de rede virtual que permite o gerenciamento de conectividade, incluindo redes, sub-redes e roteadores, para suportar a comunicação entre instâncias e acesso à internet.

**Compromisso de Disponibilidade:** 99,8%

#### 4.3.1. Definição de indisponibilidade:

- Ocorre quando o gateway não consegue encaminhar pacotes.

#### 4.3.2. Parâmetros para Aplicação de Créditos:

- Disponibilidade inferior a 99,8%, mas superior a 99%: Crédito de 10%.

- Disponibilidade inferior a 99%, mas superior a 95%: Crédito de 25%
- Disponibilidade inferior a 95%: Crédito de 100%

#### 4.4. RTM Shared Filesystems

**Descrição Técnica:** Serviço de sistema de arquivos compartilhado que permite o acesso simultâneo a dados por múltiplas instâncias, facilitando o armazenamento e a colaboração em ambientes distribuídos.

**Compromisso de Disponibilidade:** 99,8%

##### 4.4.1. Definição de indisponibilidade:

- Não é possível executar operações de leitura e/ou escrita no volume.

##### 4.4.2. Parâmetros para Aplicação de Créditos:

- Disponibilidade inferior a 99,8%, mas superior a 99%: Crédito de 10%.
- Disponibilidade inferior a 99%, mas superior a 95%: Crédito de 25%
- Disponibilidade inferior a 95%: Crédito de 100%

#### 4.5. RTM Openshift Autopilot

**Descrição Técnica:** Plataforma automatizada baseada no OpenShift que facilita a criação, implantação e gerenciamento de aplicações em contêineres, proporcionando escalabilidade e eficiência operacional.

**Compromisso de Disponibilidade (*deployments* com replicas maiores que um):** 99,8%

**Compromisso de Disponibilidade (*pod individual*):** 99,5%

##### 4.5.1. Definição de indisponibilidade:

- Quando há uma falha na execução do POD e/ou no agendamento de tarefas.

##### 4.5.2. Parâmetros para Aplicação de Créditos (*deployments* com replicas maiores que um):

- Disponibilidade inferior a 99,8%, mas superior a 99%: Crédito de 10%.
- Disponibilidade inferior a 99%, mas superior a 95%: Crédito de 25%
- Disponibilidade inferior a 95%: Crédito de 100%

##### 4.5.3. Parâmetros para Aplicação de Créditos (*pod individual*):

- Disponibilidade inferior a 99,5%: Crédito de 10% baseando-se na fatura mensal do serviço.
- Disponibilidade inferior a 95%: Crédito de 25% baseando-se na fatura mensal do serviço.
- Disponibilidade inferior a 90%: Crédito de 100% baseando-se na fatura mensal do serviço.

#### 4.6. RTM Backup Pro

**Descrição Técnica:** Serviço de backup automatizado que permite a criação e restauração de cópias de segurança de dados e sistemas, garantindo a continuidade dos negócios e a proteção contra perdas de dados.

**Compromisso de Disponibilidade:** 99,8%

##### 4.6.1. Definição de indisponibilidade:

- Taxa de erro nos jobs que backup e/ou restaurações.

##### 4.6.2. Parâmetros para Aplicação de Créditos:

- Disponibilidade inferior a 99,8%, mas superior a 95%: Crédito de 10%.
- Disponibilidade inferior a 95%, mas superior a 90%: Crédito de 25%
- Disponibilidade inferior a 90%: Crédito de 100%

## 4.7. RTM Support Plans

**Descrição Técnica:** Serviço de suporte especializado da RTM, oferecendo assistência técnica contínua para clientes que necessitam de auxílio em sistemas, infraestrutura e resolução de problemas. Este serviço tem como objetivo garantir a performance ideal dos sistemas, com acesso a suporte remoto e/ou presencial, conforme o plano contratado.

**Compromisso de Disponibilidade:** 99,8%

**4.7.1.** Definição de indisponibilidade:

- Ausência de resposta dentro de tempo acordado nos planos do serviço.

**4.7.2.** Parâmetros para Aplicação de Créditos:

- Disponibilidade inferior a 99,9%, mas superior a 98%: Crédito de 5%
- Disponibilidade inferior a 98%, mas superior a 95%: Crédito de 15%
- Disponibilidade inferior a 95%: Crédito de 100%

## 5. Disposições Gerais

- Este SLA é válido enquanto o cliente mantiver contrato ativo com a RTM Cloud Services.
- A aplicação do crédito será calculada baseando-se na fatura mensal do serviço no qual foi comprovado a indisponibilidade.
- O RTM Cloud Services reserva-se o direito de alterar os termos deste SLA, mediante notificação prévia de 30 dias.
- Se a RTM Cloud validar a solicitação como justa e em conformidade com os termos, os créditos de SLA serão aplicados **no ciclo de faturamento subsequente** à confirmação.