

Acordos de nível de serviço – RTM Cloud Services

Última atualização em 20 de fevereiro de 2026

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 contratual. Este Anexo contratual 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 conseguem 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 Cloud HSM

Descrição Técnica: Serviço para gerenciar chaves, certificados e criptografar as principais mensagens de meios de pagamento com segurança e conformidade.

Compromisso de Disponibilidade (Alta disponibilidade): 99,8%

Compromisso de Disponibilidade (Nó único): 99,5%

4.7.1. Definição de indisponibilidade:

- Média percentual de requisições, no período, respondidas com código de sucesso (HTTP *status code* < 500), medidas em intervalos de 5 minutos.

4.7.2. Parâmetros de medição para Aplicação de Créditos:

4.7.2.1. Alta disponibilidade:

- 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%

4.7.2.2. Nó único:

- 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%

4.8. 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%

4.8.1. Definição de indisponibilidade:

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

4.8.2. 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.