Mozout

Gerado a 14/11/2026 22:17

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Disponibilidade: o que conta como estar fora do ar, e o que fazemos

Sobre nós e afiliados

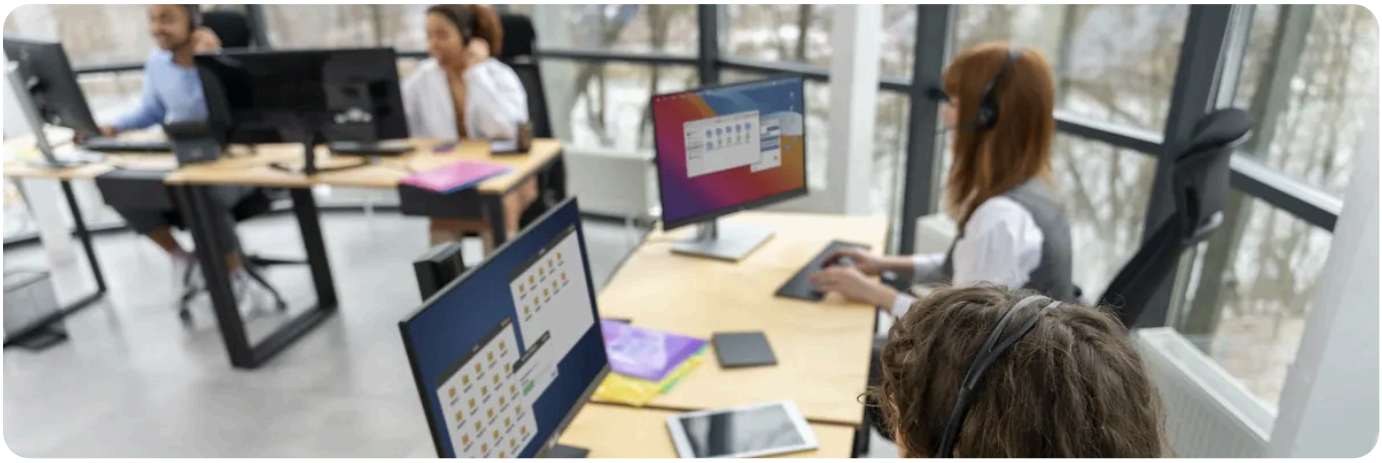
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-1322	v2026.10.20	Brasil · Português (Brasil)

MozOut Brasil
RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings
N.º fiscal (SARS) 943 907 6234 · N.º de registo (CIPC) 2025/667953/07

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/1322

Disponibilidade: o que conta como estar fora do ar, e o que fazemos

Sobre nós e afiliados · Criado em **26 de setembro de 2026** · Atualizado em **20 de outubro de 2026** · 4 min de leitura



Publicamos um compromisso mensal de disponibilidade da infraestrutura. O valor exato e as condições estão na **Política de Suporte** e nas **perguntas frequentes**. Este artigo explica a parte que costuma faltar: **o que é que esse número mede**, e o que fica de fora.

O que é medido

A pergunta é simples: **o servidor responde?** Medimos a infraestrutura que é nossa, ou seja, o equipamento, a energia, a rede do data center e os serviços que rodam no servidor (o servidor web, o e-mail, o banco de dados). Se tudo isso está de pé e a atender pedidos, o tempo conta como disponível.

O que o número **não** mede é se o seu site em particular está bonito, rápido ou sequer correto. Um servidor perfeitamente vivo serve, sem se queixar, um site que está partido.

Conta como indisponibilidade	Não conta
O servidor não responde	O domínio aponta para outro lado, tem os nameservers errados, ou expirou
A rede ou a energia do data center fora do ar	O site parou depois de uma atualização, de um plugin novo ou de uma alteração ao tema
O servidor web, o e-mail ou o banco de dados parados no servidor	Manutenção planejada, avisada com antecedência
Uma falha nossa que deixa a conta inacessível	Serviço suspenso por falta de pagamento ou por violação dos Termos
	A ligação de quem está visitando, ou uma avaria no operador dele

Conta como indisponibilidade	Não conta
	A conta batendo nos limites do plano, por consumo do próprio site

A causa mais comum de «o meu site está fora do ar» não é o servidor: é o domínio.
Um domínio que expirou, ou com os nameservers trocados, deixa o site inalcançável no mundo inteiro enquanto o servidor continua trabalhando como se nada fosse. Por isso o primeiro passo é sempre o mesmo: confirmar o domínio.

Como verifica por si, em cinco minutos

1. **Tente outro endereço do mesmo servidor**, como o webmail ou o próprio cPanel. Se esses abrem, o servidor está vivo e o problema está no domínio ou no site.
2. **Confirme o domínio** na nossa **consulta de WHOIS**: veja a data de expiração e os nameservers. Se a data já passou, é isso. Se os nameservers não são os nossos, é isso.
3. **Veja se é só consigo.** Abra o site pela rede móvel, com a Wi-Fi desligada. Se abre no celular e não no computador, o problema está na sua rede ou no seu computador.
4. **Abra uma janela anônima.** Exclui o cache e as extensões do navegador, que são responsáveis por boa parte dos falsos alarmes.
5. **Leia o erro.** Um erro 500, uma tela branca ou uma mensagem de PHP apontam para o site. Um pedido que fica girando até esgotar o tempo, ou um erro de conexão, apontam para a rede ou para o servidor.
6. **Veja o consumo** no cPanel, em **Resource Usage** (seção Métricas). Se a conta esteve batendo no teto de memória ou de processos, o site fica lento ou dá erro nos picos, e isso é consumo, não indisponibilidade.

Anote a hora exata, o endereço que testou e a mensagem que apareceu.
Um registro com hora encurta a investigação para minutos. «Ficou fora do ar esta manhã» obriga-nos a procurar num dia inteiro de registros.

O que fazemos, e o que fica do seu lado

Vigiamos a rede e a infraestrutura, e agimos sobre elas. Nos planos compartilhados e de revenda, o ambiente é nosso de ponta a ponta: o painel, o servidor, a rede e o serviço de e-mail.

Nos servidores **não gerenciados** a divisão é outra: o equipamento, a rede e a energia são nossos; o sistema operacional, as atualizações, a firewall e as aplicações são seus. As paradas causadas por alterações que fizer no servidor são da sua conta. Está tudo escrito na **Política de Suporte**.

A manutenção planejada é avisada com antecedência e não conta como indisponibilidade. Fazemo-la quando o movimento é menor, precisamente para incomodar o menos possível.

Para reclamar com base no compromisso

, abra um pedido de suporte com as datas e as horas em que ficou fora do ar. As condições em que se aplica, e o que dá direito a quê, estão na **Política de Suporte**: é esse o documento que vale, e não este artigo.

PRECISA DE AJUDA?

Acha que esteve em baixo e não foi por nada do que está aqui? Diga-nos a hora e nós vamos aos registros.

Abrir um pedido de suporte →

Existe compensação?

Não. O compromisso de disponibilidade descreve como a infraestrutura é gerenciada e medida; ele não traz crédito nem compensação quando um mês fica abaixo do número. O que fazemos é explicar o que aconteceu, corrigir a causa e manter você informado pelo suporte enquanto durar.

VEJA TAMBÉM

- Política de Suporte →
- Perguntas frequentes →
- Consultar o WHOIS de um domínio →

Mozout

MozOut Brasil

RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings

N.º FISCAL (SARS)	943 907 6234
N.º DE REGISTO (CIPC)	2025/667953/07
SEDE	72 York Road, Kensington Joanesburgo 2094, Gauteng, África do Sul
CONTACTOS	info@mozout.com · +27 78 823 3325 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-BR-KB-1322 · v2026.10.20 · Gerado a 14/11/2026 22:17