interweb

Gerado a 28/10/2026 10:52

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

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

Suporte e Conta

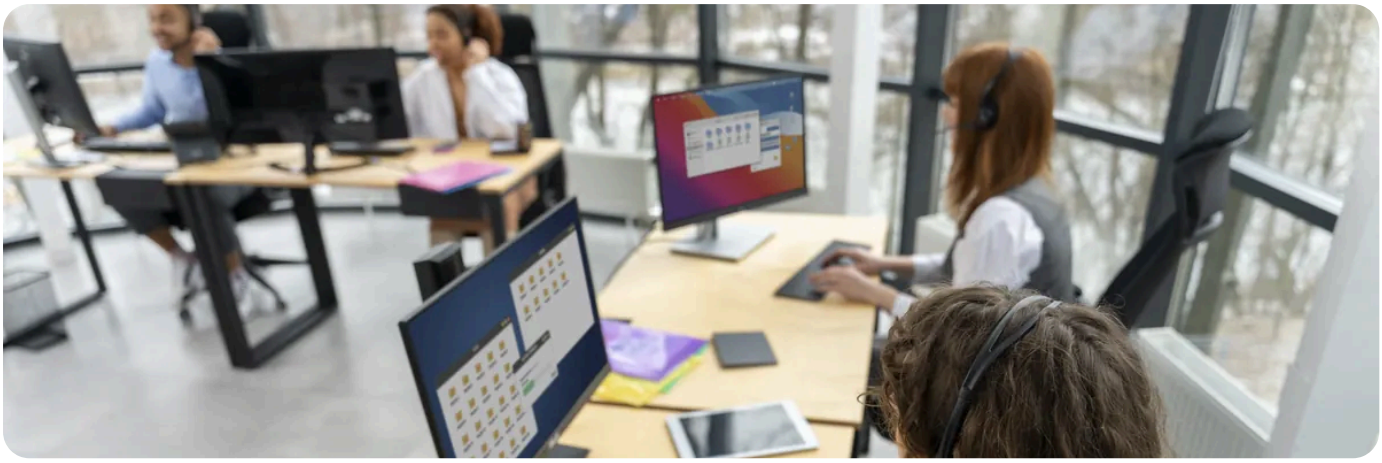
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-414	v2026.10.20	Moçambique · Português

Interweb Moçambique
RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings
NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

https://www.meu.interweb.co.mz/knowledgebase/414

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

Suporte e Conta · 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 infra-estrutura. O valor exacto 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 infra-estrutura que é nossa, ou seja, o equipamento, a energia, a rede do centro de dados e os serviços que correm no servidor (o servidor web, o correio, a base 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 correcto. 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 centro de dados em baixo	O site parou depois de uma actualização, de um plugin novo ou de uma alteração ao tema
O servidor web, o correio ou a base de dados parados no servidor	Manutenção planeada, 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 a visitar, ou uma avaria no operador dele

Conta como indisponibilidade	Não conta
	A conta a bater 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 a trabalhar 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 telemóvel e não no computador, o problema está na sua rede ou no seu computador.
4. **Abra uma janela anónima.** Elimina a cache e as extensões do navegador, que são responsáveis por boa parte dos falsos alarmes.
5. **Leia o erro.** Um erro 500, um ecrã branco ou uma mensagem de PHP apontam para o site. Um pedido que fica a girar até esgotar o tempo, ou um erro de ligação, apontam para a rede ou para o servidor.
6. **Veja o consumo** no cPanel, em **Resource Usage** (secção Métricas). Se a conta esteve a bater no tecto de memória ou de processos, o site fica lento ou dá erro nos picos, e isso é consumo, não indisponibilidade.

Anote a hora exacta, o endereço que testou e a mensagem que apareceu.
Um registo com hora encurta a investigação para minutos. «Esteve em baixo esta manhã» obriga-nos a procurar num dia inteiro de registos.

O que fazemos, e o que fica do seu lado

Vigiamos a rede e a infra-estrutura, e agimos sobre elas. Nos planos partilhados e de revenda, o ambiente é nosso de ponta a ponta: o painel, o servidor, a rede e o serviço de correio.

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

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

Para reclamar ao abrigo do compromisso

, abra um pedido de suporte com as datas e as horas em que esteve em baixo. 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 registos.

Abrir um pedido de suporte →

Há compensação?

Não. O compromisso de disponibilidade descreve como a infraestrutura é gerida e medida; não traz crédito nem compensação quando um mês fica abaixo do número. O que fazemos é explicar o que aconteceu, corrigir a causa e mantê-lo informado pelo suporte enquanto dura.

VEJA TAMBÉM

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

interweb

Interweb Moçambique

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

NUIT	401 191 607
NUEL	105 045 974
CAE	62022
SEDE	Bairro 7 de Setembro Vilankulo 1304 · CEP 0411-02, Inhambane, Moçambique
CONTACTOS	info@interweb.co.mz · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.interweb.co.mz
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-414 · v2026.10.20 · Gerado a 28/10/2026 10:52