interweb

Gerado a 21/10/2026 17:30

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Mudar o seu site para nós: o que trazemos e quanto tempo fica fora do ar

Suporte e Conta

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-434	v2026.09.26	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/434

Mudar o seu site para nós: o que trazemos e quanto tempo fica fora do ar

Suporte e Conta · Criado em **26 de setembro de 2026** · 4 min de leitura



A resposta à segunda metade do título, já: se a ordem dos passos for respeitada, **o site não sai do ar**. Não é sorte nem truque. É a consequência de só se mexer no domínio depois de a cópia nova estar montada e testada aqui.

A ordem é tudo

Uma mudança de fornecedor corre mal quase sempre pela mesma razão: apontar o domínio para a casa nova antes de a casa nova existir. Enquanto o domínio continua a apontar para o fornecedor antigo, os visitantes são servidos por lá e não dão por nada. O trabalho todo acontece nas costas deles.

1. **Contrata o plano.** A conta é criada de imediato e já se pode trabalhar nela, *sem tocar no domínio*, que continua a apontar para onde aponta hoje.

2. **Pede a migração.** Abre-se um pedido no departamento de Migração, dizendo onde o site está hoje e que painel usa. Há um departamento próprio só para isto.

3. **Copiamos.** Ficheiros, bases de dados e contas de e-mail vêm para cá. O site antigo fica intacto e a servir, do princípio ao fim.

4. **Testa-se antes de apontar.** A cópia nova é aberta e verificada sem mexer no domínio. Se quiser ver com os seus olhos, dizemos-lhe como.

5. **Só então se apontam os nameservers.** Se o domínio for nosso, tratamos disso; se não for, dizemos-lhe exactamente o que mudar.

6. **Verificação final, que é sua.** Confirme o site e o correio na conta nova, e não deixe isso para a semana seguinte.

O que precisamos de si

O que pedimos	Porquê
Onde o site está hoje, e como lá entrar	O painel antigo, um acesso FTP, ou uma cópia de segurança completa. É de lá que se copia; sem isto não há migração.
Que domínios e que contas de e-mail vêm consigo	Se alguma já não lhe serve, diga também. Não trazemos o que não pedir, e não adivinhamos o que sobra.
Onde o domínio está registado	É aí que se mudam os nameservers no fim. Se o registo não for nosso, este é o único passo que pode depender de si.
A conta antiga activa até ao fim	Se ela desaparecer a meio, deixa de haver de onde copiar. Não cancele nada antes de a mudança fechar.

Não tem tudo à mão? Abra o pedido à mesma. Pedimos o que faltar no próprio pedido, e é mais rápido do que juntar tudo primeiro.

O que vem, e o que fica para trás

Vêm os **ficheiros do site**, as **bases de dados** e as **contas de e-mail**, recriadas aqui com os mesmos endereços que já usa. Para si não muda nada: os mesmos endereços, as mesmas caixas. Um site feito numa aplicação são sempre duas metades, os ficheiros e a base de dados, e vêm as duas ou não vem nenhuma.

Fica de fora o que não se pode exportar.
Construtores de sites fechados, que não deixam tirar os ficheiros de lá, não têm o que copiar. O que decide não é o nome do painel antigo, é haver forma de exportar os ficheiros e a base de dados. Diga-nos onde o site está e confirmamos *antes* de começar; se não der, dizemos-lho de frente.

A migração de contas vindas de outro fornecedor não tem custo, no âmbito descrito na **página de migração** e nos Termos e Condições. O que paga é o plano; a mudança do site que já tem não se paga.

O e-mail durante a mudança

É a parte que apanha mais gente de surpresa. Quando os nameservers mudam, a informação leva algum tempo a espalhar-se pela internet, e nesse período **uns servidores ainda entregam na casa antiga e outros já entregam na nova**. Não é avaria: é assim que o DNS funciona.

1. Consulte **as duas caixas** nesses dias, a antiga e a nova.

2. Se lê o correio num programa no computador, mantenha **as duas contas configuradas em paralelo** durante esse período.

3. Só depois de deixarem de chegar mensagens à caixa antiga é que a mudança fechou de facto.

Não cancele a hospedagem antiga no dia da mudança.
Mantenha-a até ter confirmado o site e o correio na conta nova. Enquanto a alteração propaga, parte dos visitantes e parte das mensagens ainda vão lá parar, e uma conta cancelada a meio é um buraco que ninguém tapa.

Quanto tempo demora

Depende do tamanho do site e do painel de origem. Não é o mesmo trabalho copiar um site de montra e uma loja com anos de encomendas, e por isso o prazo é dado no próprio pedido, depois de olharmos para o caso. À contagem junta-se sempre a propagação do domínio, que não depende de nós nem de si.

Já é cliente e só quer mudar de plano? Isso é outra coisa, e é muito mais simples: a conta é a mesma, não se copia nada e não se mexe no domínio. Só mudam os limites. Descer de plano tem um cuidado: o que já tem lá dentro tem de caber no plano mais pequeno.

RECOMENDADO

Diga-nos onde o site está hoje e dizemos-lhe, sem rodeios, se dá para migrar e o que é preciso.

Pedir a migração →

VEJA TAMBÉM

- **Migração de hospedagem** →
- **Planos de hospedagem** →
- **Transferência de domínio** →
- **Política de Suporte** →

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

RLX-MZ-KB-434 · v2026.09.26 · Gerado a 21/10/2026 17:30

Versão online deste documento