**DESCRITIVO CLOUD AZURE**

ÍNDICE

1. Versão do Produto 3

2. Descrição Resumida 3

3. Objetivo 3

4. Benefícios 3

5. Escopo 3

6. Ofertas 4

6.1. Modelos de Licenciamento 6

6.2. Modalidades de Contratação 7

7. Premissas e Requisitos 7

8. Matriz de responsabilidade 9

9. Requisições de Serviço 10

10. Nível de Serviço 10

1. Versão do Produto

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versão** | **Escopo** | **Data de Atualização** |
| Versão 01 | Criação do documento | - |

1. Descrição Resumida

A Cloud Azure é uma solução de computação em nuvem construída e mantida pela Microsoft e comercializada no Brasil através da parceria com a **SONDA.** Apresenta como característica principal a alta escalabilidade oferecida para as aplicações, através de milhares de máquinas (hardware) disponíveis em centros de processamento de dados de última geração espalhados por todos os continentes e aliados à modelos de consumo flexíveis, permite a redução de custos operacionais, com uma configuração de infraestrutura aderente às necessidades dos **CLIENTES**.

A Cloud Azure possui ainda diversas funcionalidades que podem ser alteradas de modo a customizá-la para atender a demandas específicas, através de recursos compostos por computação, armazenamento, bancos de dados, redes, segurança, aplicações, gerenciamento de identidade, análise de dados e aplicativos corporativos, inteligência artificial, IoT, entre outros.

1. Objetivo

O objetivo da Cloud Azure é oferecer uma plataforma abrangente e integrada de computação em nuvem que proporciona escalabilidade, segurança, flexibilidade e eficiência econômica para desenvolvimento, implantação e gerenciamento de aplicações e serviços, atendendo a diversas necessidades empresariais e tecnológicas. Além de oferecer uma ampla gama de serviços e ferramentas gerenciadas para simplificar o desenvolvimento, implantação e operação de aplicativos na nuvem e práticas de segurança rigorosas para proteger os dados dos **CLIENTES**, oferece recursos de segurança avançados, como criptografia, autenticação multi-fator e controle de acesso granular.

A Cloud Azure permite ainda integrar seus ambientes On-Premises e as suas clouds privadas, construindo uma arquitetura computacional unificada de alcance mundial e estabelecendo uma cloud hibrida. Tudo isso é possível por meio da combinação com o produto *SONDA HYBRID* da **SONDA**.

1. Benefícios

A **SONDA** entende que com essa oferta é entregue aos **CLIENTES** os seguintes benefícios:

* Infraestrutura como serviço de alta disponibilidade e confiabilidade;
* Plataforma segura com certificações de segurança e conformidade que demonstram o compromisso da Microsoft com a segurança e a proteção dos dados dos **CLIENTES** , como por exemplo, ISO/IEC 27001, SOC 1, 2 e 3, PCI DSS, FedRAMP e HIPAA:
* Possui integração total com demais serviços de TI da **SONDA**, permitindo a criação de ambientes híbridos;
* Controle de gastos com calculadora online para gerar estimativas de gastos com recursos;
* Redução de custos quanto à jornada de migração de ambientes On Premisses;
* Suporte e atendimento;
* Múltiplas regiões ao redor do mundo para lançar serviços;
* Equipe capacitada e treinada.

1. Escopo

* A **SONDA** fornecerá licenciamento (subscrição) e suporte ao mesmo, com entrega mensal do resumo de consumo, serviços e saldo dos créditos que ainda estão disponíveis na plataforma Cloud Azure, quando aplicável;
* A **SONDA** atuará como gestor de primeiro nível para escalar, se necessário, problemas relacionados à subscrição da Cloud Azure.
* Quando solicitado pelo **CLIENTE**, oferecemos workshops anuais para ativação e utilização dos benefícios do contrato, ativação e gerenciamento dos benefícios do Software Assurance, além de novas tecnologias e soluções voltadas para o negócio. O Workshop será realizado remotamente.

A Cloud Azure possui as seguintes características:

* Serviço prestado em múltiplas zonas de disponibilidade;
* Preço on-demand mensal ou de acordo com a modalidade contratada pelo **CLIENTE**;
* Recursos dimensionados conforme a necessidade do **CLIENTE**, podendo dimensionar instâncias, Armazenamento, Auto escalonamento com AS, Imagens de SO e VMs, Backup, Rede, Monitoramento, acessos via IAM, Bancos de dados, análise de dados, e segurança com Anti DDoS;
* Por este serviço, a **SONDA** se responsabiliza pela revenda de subscrições de uso em conjunto com uma credencial de acesso do serviço denominado Cloud Azure prestado e administrado por seu parceiro comercial Microsoft Informática Ltda, denominada Microsoft, desde que obedecidos os critérios a seguir:
  + O **CLIENTE** reconhece e aceita que, em relação aos serviços de Cloud, o **CLIENTE** não terá acesso direto à camada de infraestrutura (sendo a camada de hipervisor ou além), incluindo qualquer acesso aos consoles administrativos ou quaisquer outras ferramentas de gestão de infraestrutura virtualizadas, que podem ter sido disponibilizadas para a **SONDA** pela Microsoft;
  + Os serviços de Cloud Azure são fornecidos pela Microsoft, e, portanto, a **SONDA**, só poderá fornecer e disponibilizar os serviços de Cloud para o **CLIENTE** sujeito aos termos e condições sobre os quais a Microsoft normalmente torna disponíveis ao público e também disponíveis no site da Microsoft em https://azure.microsoft.com/pt-br/support/legal/ e https://docs.microsoft.com/pt-br/partner-center/agreements; O **CLIENTE** reconhece que seu acesso e uso dos Serviços de Infraestrutura devem estar sujeitos aos Termos de Serviços On-line do Fornecedor da Nuvem e concorda que os Termos de Serviços On-line constituem parte integrante, indissociável e exigível desta Proposta, no que diz respeito aos Serviços de Infraestrutura. Os Termos de Serviços On-line regerão os Serviços de Infraestrutura, desde que se apliquem ao serviço correspondente Cloud Azure contratado pelo **CLIENTE**.
* O **CLIENTE** poderá acessar suas Máquinas Virtuais (VMs) e dados a partir de qualquer ponto da internet ou através de conexão privada VPN IP/VPN MPLS/P2P (Não inclusos no serviço, sendo necessário contratar estes serviços à parte), a contratação deste serviço é de responsabilidade do **CLIENTE**.
* Este tipo de ambiente permite que o **CLIENTE** instale suas aplicações dentro de suas máquinas virtuais e disponibilize suas aplicações e/ou conteúdo para seus **CLIENTES** e usuários finais;
* O gerenciamento da Máquina Virtual e seu sistema operacional, suas aplicações, banco de dados e configurações do ambiente serão realizados remotamente pelo **CLIENTE** através do portal técnico com acesso remoto feito diretamente às máquinas, sendo o mesmo responsável por esse gerenciamento. O gerenciamento do serviço será responsabilidade da **SONDA**, somente quando contratado;
* O serviço é prestado em âmbito nacional ou internacional.

1. Ofertas

A Cloud Azure é uma avançada e completa plataforma que disponibiliza recursos de tecnologia das mais diferentes naturezas, contemplando serviços nas camadas IaaS, PaaS e SaaS e para facilitar a usabilidade e a compreensão do ambiente, todos os recursos são distribuídos por famílias, que basicamente representam seus contextos. As famílias podem ser por exemplo “Computação”, “Armazenamento”, “Aprendizado de Máquina”, etc.

A descrição dos produtos como serviços incluem:

* **Infraestrutura como Serviço (IaaS):** Os recursos para servidores em nuvem são fornecidos como infraestrutura que corresponde à computação, rede e armazenamento;
* **Plataforma como Serviço (PaaS):** As aplicações são executadas em plataformas que possuem recursos padronizados e são capazes de manter o ciclo de vida de uma aplicação desde o desenvolvimento até a produção;
* **Software como Serviço (SaaS):** O serviço prestado nesta modalidade refere-se ao uso definido e limitado de software hospedado em local desconhecido, a menos que o local seja anunciado pelo provedor. A principal característica deste tipo de serviço é ser pensado para usuários que não podem ou não desejam implementar e manter eles próprios um serviço específico.
* **Container as a Service (CaaS):** Serviço que fica entre IaaS e PaaS, que permite mexer na configuração de um servidor web sem ter que lidar com a administração de uma máquina virtual ou similar;
* **Funções como Serviço (FaaS):** O serviço caracteriza-se pela execução de uma função definida, pelo tempo que durar, recomendada para o processamento de informação virtual.
* **Backend as a Service (BaaS):** modo “Serverless”, consiste em uma solução “all-inclusive” que permite que o backend seja autogerenciado. As soluções BaaS normalmente incluem bancos de dados, gerenciamento de usuários, geração de API, etc.

Essa infinidade de recursos é gerenciável por meio do Painel da Microsoft, o painel de interface gráfica utilizado para gerenciamento de toda a cloud. Dado o constante ritmo de inovação e evolução dos componentes, a descrição e atualização completa do portfólio, serviços e funcionalidades está disponível no site do parceiro através do endereço <https://azure.microsoft.com/pt-br/>. Abaixo destacamos algumas delas:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Computação***  *Máquinas Virtuais do Linux*  *Aplicativos Web Estáticos*  *Máquinas Virtuais do Windows*  *Azure Functions*  *Azure Service Fabric*  *Azure Quantum*  *Aplicativos Spring do Azure*  *Máquinas Virtuais de Spot do Azure*  *Solução VMware no Azure* | ***Analytics***  *Azure Analysis Services*  *Azure Data factory*  *Azure Data Share*  *Azure Stream Analytics*  *Catálogo de dados*  *Azure Data Explorer*  *Azure Data Lake Storage*  *Azure Databricks*  *Azure Synapse Analytics*  *Data Lake Analytics* | ***Rede***  *DNS do Azure*  *Firewall do Azure*  *Servidor de Rota do Azure*  *Gateway de Comunicações do Azure*  *Gerenciador de Rede Virtual do Azure*  *Conectividade Programável do Azure*  *Gerenciador de Firewall do Azure*  *Load Balancer*  *Gerenciador de Tráfego* |
| ***Banco de Dados***  *Azure data Factory*  *Banco de Dados do Azure para MySQL*  *Serviços de Migração de Banco de Dados do Azure*  *Instância Gerenciada de SQL do Azure*  *Armazenamento de tabelas*  *SQL do Azure o Edge*  *SQL de dados do Azure para PostgreSQL*  *Onstância Gerenciada do Azure para Apache Cassandra* | ***Migração***  *Migrações para Azure*  *Gerenciamento de Custos da Microsoft*  *Azure Site Recovery* | ***Gerenciamento e Governança***  *Microsoft Copilot para Azure*  *Assistente do Azure*  *Backup do Azure*  *Azure Lighthouse*  *Azure Monitor*  *Azure Resource manager*  *Integridade do Serviço do Azure*  *Cloud Shell* | |
| ***Realidade Misturada***  *Remote Rendering* | ***IOT***  *Azure IT Central* | ***Machine Learning***  *Detector de Anomalias de IA*  *Azure Machine Learning* | |
| ***Segurança***  *Microsoft Entra Domain Services*  *Microsoft Defender para Nuvem*  *Azure Bastion*  *Gateway de Aplicativo*  *HSM Dedicado do Azure*  *Gerenciador de Firewall do Azure*  *Proteção de Informações do Azure*  *Key Vault*  *gateway de VPN* | ***Contêineres***  *AKS (Serviço de Kubernetes do Azure)*  *Red hat Openshift no Azure*  *Azure Functions*  *Instâncias de Contêiner do Azure*  *Registro de Contêiner do Azure*  ***Armazenamento***  *Azure data Share*  *Azure HPC Cache*  *Armazenamento de Blobs do Azure Azure Elastic SAN*  *Gerenciador de Armazenamento*  *Armazenamento de filas*  *Azure Data Box* | ***DevOps***  *Azure DevOps*  *Azure Monitor* | |

* 1. Modelos de Licenciamento

Como empresa parceira Microsoft, a **SONDA** possui as seguintes certificações comerciais e competências técnicas:

* **LSP – Licensing Solution Partners**

Atuação como revenda Microsoft, qualificada para transacionar contratos de licenciamento EA (Enterprise Agreement), EAS (Enterprise Agreement Subscription),SCE (Server and Cloud Enrollment), MPSA (Microsoft Products and Services Agreement), EES (Enrollment for Education Solutions) e Select.

* **CSP – Cloud Solution Provider**

Atuação como parceira qualificada para ofertar as soluções em cloud da Microsoft (Azure, O365, M375, etc.), entregando soluções completas que incluem o direito de uso da plataforma pagando mensalmente pelo consumo, suporte e gestão da **SONDA**.

O modelo foi criado para atender ao crescimento de soluções em nuvem. Nesse modelo, o **CLIENTE** compra licenças cloud com possibilidade de pagamento mensal e flutuação do número de licenças a cada mês, sem compromisso mínimo de compra. Os custos são calculados utilizando uma lista de preços em dólar e convertidos pelo PTAX da data do faturamento.

Características:

* + O licenciamento pode ser pago de forma mensal ou anual;
  + A ativação das licenças pode ser gradual, conforme a demanda;
  + Não existe quantitativo mínimo de licenciamento e possui flexibilidade de ajuste mensal;
  + Valores em dólar, convertidos pelo PTAX na data do faturamento.
* **Competências Técnicas**



   

* 1. Modalidades de Contratação

A Cloud Azure oferece diversos modelos de pagamento, permitindo aos **CLIENTES** escolherem o que melhor se adapta às suas necessidades e orçamento.

**Pagamento por Uso (Pay-As-You-Go):** Neste modelo, os **CLIENTES** pagam apenas pelos recursos que utilizam, com base no consumo real. Isso significa que os **CLIENTES** são cobrados pela quantidade de horas de uso de instâncias de computação, armazenamento de dados, tráfego de rede e outros recursos consumidos.

**Reservas (Reserved Instances):** Este modelo permite que os **CLIENTES** adquiram instâncias de computação reservadas por um período de um ano ou três anos. Isso pode ser uma opção mais econômica para cargas de trabalho estáveis e previsíveis.

**Economias com uso prolongado (Savings Plans):** Semelhante às Reservas, os Savings Plans oferecem aos **CLIENTES** a oportunidade de economizar comprometendo-se com um uso consistente de recursos por um período de um ou três anos. Os Savings Plans fornecem flexibilidade adicional em relação às Reservas, permitindo que os **CLIENTES** mudem os tipos de instâncias e as regiões em que usam os recursos.

**Pagamento Antecipado (Prepaid):** A Cloud Azure oferece a opção de pagamento antecipado, onde os **CLIENTES** podem comprar créditos de serviço antecipadamente para receber descontos em seus gastos futuros com a Cloud Azure.

**Contratos de Volume (Volume Discounts):** **CLIENTES** que preveem grandes volumes de uso podem negociar contratos de volume com base nos compromissos de gastos.

A Cloud Azure possui também uma calculadora online onde são publicados os preços de cada um dos serviços disponíveis, em dólares americanos e sem impostos. Esta ferramenta permite ao **CLIENTE**:

* Verificar os preços atualizados de cada um dos serviços disponíveis na Cloud Azure;
* Criar projeções de custos de novas demandas de ambientes novos;
* Estimar diferentes cenários e com isso ter estudos de custos entre estes diferentes cenários, vislumbrando as diferenças de custos entre estes cenários.

A calculadora de preços pode ser encontrada no link abaixo: <https://azure.microsoft.com/pt-br/pricing/calculator/>.

1. Premissas e Requisitos

* O **CLIENTE** concorda que é unicamente responsável por garantir que seu acesso e uso, assim como o acesso e uso por suas Afiliadas e Usuários Finais dos Serviços de Infraestrutura devem estar em conformidade com as políticas contidas nesta Proposta. O **CLIENTE** reconhece e aceita que qualquer violação da Política de Uso Aceitável poderá levar à suspensão dos Serviços de Infraestrutura;
* Política de Uso Aceitável
  + Nem o **CLIENTE**, nem aqueles que acessam o serviço on-line através do **CLIENTE**, poderão usar um serviço on-line:
    - De forma proibida por lei, regulamentos, ordens ou decretos governamentais;
    - Para violar os direitos de outros;
    - Para tentar obter acesso não autorizado ou interromper quaisquer serviços, dispositivo, dados, contas ou redes;
    - Para enviar spam ou distribuir programas maliciosos (malware);
    - De alguma forma que possa prejudicar o serviço on-line ou impedir o uso que outros possam fazer do mesmo; ou
    - Em qualquer aplicação ou situação na qual a falha do serviço on-line poderia levar à morte ou lesão corporal grave de qualquer pessoa, ou causar danos físicos ou ambientais graves;
    - A violação dos termos desta seção poderá resultar na suspensão do serviço online.
* A Microsoft e/ou a **SONDA** suspenderão o serviço on-line na medida do razoavelmente necessário e em conformidade com os termos desta Proposta. A menos que a Microsoft e/ou a **SONDA** tenham motivos para crer que uma suspensão imediata seja necessária, a Microsoft e/ou a **SONDA** fornecerão aviso prévio razoável antes de suspender um serviço on-line;
* Restrições de Licença de Código Aberto. O **CLIENTE** reconhece e entende que determinados termos de licença de terceiros exigem que o código do computador seja amplamente (1) divulgado na forma de código fonte a terceiros; (2) licenciado a terceiros para fins de fazer trabalhos derivados; ou (3) redistribuível a terceiros sem qualquer custo (coletivamente, "Termos de Licença de Código Aberto"). O **CLIENTE** aceita e concorda que não poderá usar, incorporar, modificar, distribuir, fornecer acesso ou combinar o código do computador da outra parte com o código de qualquer outro código de computador ou propriedade intelectual de forma que sujeitaria o código de computador da outra parte aos Termos de Licença de Código Aberto.
* A **SONDA** não é responsável pelo carregamento (upload), uso ou distribuição do código do **CLIENTE** a partir dos Serviços de Infraestrutura. O **CLIENTE** poderá fazer o upload de código para os Serviços de Infraestrutura e permitir o acesso de terceiros para usar ou baixar (download) o código do **CLIENTE** para os Serviços de Infraestrutura, desde que (i) tal uso não seja restrito por outro contrato entre as partes, e (ii) quaisquer Termos de Licença de Código Aberto se apliquem unicamente ao **CLIENTE** e seu código carregado (uploaded) e não a qualquer outro código ou produtos ou serviços prestados pela **SONDA**.
* O **CLIENTE**, por meio deste, garante que não fornecerá a outra parte, ou dará acesso a terceiros através dos Serviços de Infraestrutura ao código de computador que seja regido pelos Termos de Licença de Código Aberto, exceto como descrito acima.
* Termos Gerais de Segurança e Privacidade. Na prestação de Serviços de Infraestrutura, a Microsoft implantará, manterá e seguirá as medidas técnicas e organizacionais adequadas, destinadas a proteger os Dados do **CLIENTE** contra o acesso acidental, não autorizado ou ilegal, divulgação, alteração, perda ou destruição. Mais especificamente, os Serviços de Infraestrutura estarão sujeitos aos Termos Gerais de Segurança e Privacidade constantes dos Termos de Serviços On-line e disponíveis em http://azure.microsoft.com/en-us/support/trust-center/ ;
* Conformidade e Certificações do Fornecedor da Nuvem. As certificações de conformidade existentes do Fornecedor da Nuvem para os Serviços da Nuvem podem ser encontradas nos Termos de Serviços On-line e a maioria das certificações foi registrada em http://azure.microsoft.com/en-us/support/trust-center/ . Para evitar dúvidas, nada no presente parágrafo aplicar-se-á ou modificará as obrigações da **SONDA** em relação a qualquer processamento de dados ou disposições de segurança acordadas entre a **SONDA** e o **CLIENTE**;
* Notificação de Incidente de Segurança. Caso a Microsoft tenha conhecimento de qualquer acesso ilegal a quaisquer Dados do **CLIENTE** armazenados em equipamentos da Microsoft ou nas instalações da Microsoft, ou acesso não autorizado a esses equipamentos ou instalações, resultando em perda, divulgação ou alteração de Dados do **CLIENTE** (individualmente, "Incidente de Segurança"), a Microsoft prontamente (1) notificará a **SONDA** (que por sua vez notificará o **CLIENTE**) sobre o Incidente de Segurança; (2) investigará o Incidente de Segurança e fornecerá para a **SONDA** (que por sua vez fornecerá ao **CLIENTE**) informações detalhadas sobre o Incidente de Segurança; e (3) tomará medidas razoáveis para mitigar os efeitos e minimizar qualquer dano resultante do Incidente de Segurança. Notificações de Incidentes de Segurança serão entregues a um ou mais administradores da **SONDA** por qualquer meio, a critério da Microsoft, inclusive por email.
* A obrigação da Microsoft de reportar ou responder a um Incidente de Segurança nos termos desta seção não é um reconhecimento por parte da Microsoft de qualquer culpa ou responsabilidade com relação ao Incidente de Segurança. O **CLIENTE** deverá prontamente notificar a **SONDA** (que por sua vez notificará a Microsoft) sobre eventuais usos indevidos de suas contas ou credenciais de autenticação ou qualquer incidente de segurança relacionado a um serviço on-line;
* Localização e processamento de Dados do **CLIENTE**, em Repouso. Caso o **CLIENTE** configure um serviço específico para ser implantado numa determinada geografia, ou seja, "Geo" (conforme atualmente definida em https://www.microsoft.com/en-us/TrustCenter/Privacy/You-are-in-control-of-your-data/Azure-location (ou site ou portal sucessor), então, para esse serviço, a Microsoft armazenará os Dados do **CLIENTE** em repouso na Geo especificada, e a Microsoft não substituirá a configuração da Geo do **CLIENTE** sem reconfiguração expressa pelo **CLIENTE** e não transferirá quaisquer Dados do **CLIENTE** para fora de tal Geo sem o consentimento prévio do **CLIENTE**.
* A **SONDA** e a Microsoft não se responsabilizam por recursos ativados na plataforma e não utilizados pelo **CLIENTE**.

Nos casos em que o **CLIENTE** já seja **CLIENTE** do Provedor de Nuvem:

* O **CLIENTE** deve ter a conta root de suas contas ou organizações, para poder transferir suas contas para a **SONDA** para fins de cobrança e suporte;
* O **CLIENTE** deve estar em dia com contas e pagamentos antes do dia da transferência da fatura para a **SONDA**;
* Após transferir o faturamento para a **SONDA**, as chaves e senha da conta root e das contas admin do IAM deverão ser alternadas. Para eliminar qualquer vestígio de acesso do seu provedor anterior;
* A conta ORG será transferida para **SONDA**;
* O **CLIENTE** é inteiramente responsável pelo uso da conta Microsoft.
* Nas atuais bases contratuais, o acesso dos atuais fornecedores deverá ser desabilitado e haverá uma etapa de transferência de gerenciamento de contas;
* Caso exista alguma dívida anterior, deve-se levar em conta que em havendo créditos, parte dos créditos concedidos pelo serviço será utilizada para pagá-la.
* A **SONDA** estará limitada a serviços de gerenciamento de crédito, quando aplicável, escalonamento de problemas dentro da conta da organização em relação ao suporte e estará limitada apenas a esses serviços em relação ao seu parceiro de negócios MIcrosoft;

1. Matriz de responsabilidade

Para um melhor entendimento a matriz de responsabilidade será classificada com base na metodologia RASICO, onde: **R -** Responsável; **A** - Aprovador; **S** - Suporte; **I** – Informado; **C** – Consulta e **O** - Opcional.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Atividades** | **AZURE** | **SONDA** | **CLIENTE** |
| Gerar o resumo mensal de consumo |  | R | I |
| Fornecer as informações necessárias para a geração do resumo | R | I | O |
| Atuar como o primeiro ponto de contato |  | R | IC |
| Gerenciar a subscrição de licenças entre o **CLIENTE** e Microsoft | S | R | I |
| Repassar ao **CLIENTE** notificações de incidentes de segurança identificados pela Microsoft | S | R | I |
| Criação e atribuição de assinatura no provedor em nuvem | I | R |  |

1. Requisições de Serviço

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Requisição** | **Classificação** | **Tempo de Solução** |
| Sanar dúvidas sobre o faturamento | D | Conforme TS contratado |
| Reportar Erros ou falhas na subscrição | A | Conforme TS contratado |
| Gerar relatório de consumo | C | Conforme TS contratado |
| Reportar Erros ou falhas de acesso ao portal | A | Conforme TS contratado |

1. Nível de Serviço

De forma geral, o contrato de nível de serviço que ampara a Cloud Azure é regido pela Microsoft e tais níveis de serviço (SLA) são gerenciados de acordo com o recurso/serviço utilizado levando-se em consideração as características de utilização e disponibilidade do mesmo.

A Microsoft se compromete a atingir e manter os Níveis de Serviço (SLA) para cada recurso disponível na plataforma, e em caso de invalidações o **CLIENTE** poderá estar qualificado a obter um crédito proporcional aos valores de serviços mensais.

A relação completa dos níveis de serviço de cada recurso pode ser consultada através do endereço: https://azure.microsoft.com/pt-br/support/legal/sla/

O **CLIENTE** concorda que o Acordo de Nível de Serviços para a Cloud Azure será parte integrante do Contrato, no que diz respeito aos Serviços de infraestrutura.

Os Termos de Serviços on-line regerão os Serviços de Infraestrutura, desde que se apliquem ao serviço correspondente na Cloud Azure contratado pelo **CLIENTE**. A **SONDA** recomenda que o **CLIENTE** faça o download e imprima na íntegra o Acordo de Nível de Serviços da Cloud Azure para referência futura.

O **CLIENTE** concorda e reconhece que a Microsoft poderá, a qualquer momento, independente de comunicação prévia, alterar, encerrar ou adicionar definições de Nível de Serviço em sua Política para Níveis de Serviços.

O **CLIENTE** concorda e reconhece que o não cumprimento dos parâmetros descritos nas documentações on-line sobre os Níveis de Serviço da Microsoft não prevê créditos, reembolsos, descontos e/ou incentivos além daqueles já destacados, qualificados e/ou descritos em sua Política para Níveis de Serviços.

