



DESCRITIVO CLOUD AWS

ÍNDICE

1. VERSÃO DO PRODUTO	3
2. DESCRIÇÃO RESUMIDA	3
3. OBJETIVO.....	3
4. BENEFÍCIOS.....	3
5. ESCOPO.....	4
6. OFERTAS	5
6.1. MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO.....	6
7. PREMISSAS E REQUISITOS	7
8. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE.....	9
9. REQUISIÇÕES DE SERVIÇO	9
10. NÍVEL DE SERVIÇO.....	9
10.1. NÍVEL DE SUPORTE.....	10
10.1.1. <i>Suporte Basic (Básico)</i>	10
10.1.2. <i>Suporte Developer (Desenvolvedor)</i>	10
10.1.3. <i>Suporte Business</i>	11
10.1.4. <i>Suporte Enterprise</i>	11

1. Versão do Produto

Versão	Escopo	Data de Atualização
Versão 01	Criação do documento	-
Versão 02	Revisão do documento	21/10/2025

2. Descrição Resumida

A Cloud AWS, ou Amazon Web Services, é uma das principais plataformas de computação em nuvem do mundo, fornecida no Brasil pela AWS através da parceria com a **SONDA**, que oferece uma ampla gama de serviços de infraestrutura, plataformas e softwares para ajudar **CLIENTES** de todos os tamanhos a construir e implantar aplicativos de forma escalável, segura e econômica.

Com a AWS, os **CLIENTES** podem acessar uma variedade de recursos de computação, armazenamento, banco de dados, análise, inteligência artificial, Internet das Coisas (IoT), segurança e muito mais, tudo hospedado na infraestrutura global da Amazon. A infraestrutura da AWS é distribuída globalmente, permitindo que os **CLIENTES** implantem aplicativos e serviços em data centers localizados em várias regiões ao redor do mundo. Isso proporciona escalabilidade, alta disponibilidade e baixa latência para aplicativos e serviços hospedados na AWS.

Além disso, a AWS oferece uma variedade de ferramentas e recursos para ajudar os **CLIENTES** a gerenciar, monitorar, proteger e otimizar seus aplicativos e recursos na nuvem. Isso inclui serviços de monitoramento, segurança, conformidade, análise de dados, automação, gerenciamento de identidade e muito mais.

3. Objetivo

O objetivo do serviço de nuvem da AWS é fornecer, por meio do licenciamento, uma plataforma altamente confiável, escalável e flexível para que os **CLIENTES** e desenvolvedores possam construir, implantar e gerenciar aplicativos e serviços na nuvem de forma eficiente. Isso inclui elasticidade, disponibilidade global, eficiência em custos e escalabilidade. 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**, oferecendo recursos de segurança avançados, como criptografia, autenticação multi-fator e controle de acesso granular.

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

4. 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 AWS 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 Premises;
- Suporte e atendimento;
- Múltiplas regiões ao redor do mundo para lançar serviços;

- Equipe capacitada e treinada constantemente.

5. 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 AWS, quando aplicável;
- A **SONDA** atuará como gestor de primeiro nível para escalar, se necessário, problemas relacionados à subscrição da AWS.
- Quando solicitado pelo **CLIENTE**, oferecemos workshops anuais para ativação e utilização dos benefícios do contrato, ativação, além de novas tecnologias e soluções voltadas para o negócio. O Workshop será realizado remotamente.

A Cloud AWS 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 ECS ou servidores Bare Metal (BMS), Armazenamento EVS e/ou OBS, Auto escalonamento com AS, Imagens de SO e VMs via IMS, Backup via VBS, Rede com VPC, EIP, ELB e Direct Connect, Monitoramento via CES e CTS, acessos via IAM, Bancos de dados via RDS e DCS, análise de dados com MRS, migração com o MaaS, serviços de mensageria com SMN e DMS, Desktops virtuais com Workspace (WS) 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 AWS prestado e administrado por seu parceiro comercial Amazon AWS Serviços Brasil Ltda, denominada AWS, 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 AWS, porém o cliente tem total acesso ao portal AWS para gerenciar seus recursos;
 - Os serviços de Cloud da AWS são fornecidos pela AWS, 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 AWS normalmente torna disponíveis ao público, sua rede de parceiros e no website da AWS em <https://aws.amazon.com/pt/service-terms/>. 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 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 AWS contratado pelo **CLIENTE**.
- O **CLIENTE** poderá acessar seus recursos 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.

6. Ofertas

A Cloud AWS 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. Dentro de cada família podem haver inúmeros recursos, muitas vezes precedidos do termo “AWS”, como por exemplo: “AWS EC2”, que corresponde ao recurso de *Elastic Compute Cloud*. Outros exemplos de recursos são “AWS AppSync”, “AWS AutoScaling”, entre outros.

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 AWS Management Console, 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://aws.amazon.com/pt/>. Abaixo destacamos algumas delas:

Computação

Amazon EC2
Amazon EC2
Auto Scaling
Amazon Lightsail
AWS App Runner
AWS Batch
AWS Lambda
AWS Serverless Application Repository
AWS Outposts

Armazenamento

Amazon Simple Storage Service (S3)
Amazon Elastic Block Storage (EBS)
Amazon Elastic File System (EFS)
Amazon FSx for Lustre
Amazon File Cache
AWS Elastic Disaster Recovery (DRS)
AWS Backup
Amazon Snow Family
Amazon Storage Gateway
Classes de armazenamento do Amazon S3 Glacier

Rede

Amazon VPC
Amazon API Gateway
Amazon CloudFront
Amazon Route 53
AWS Cloud Map
AWS Direct Connect
AWS VPN
Elastic Load Balancing
AWS PrivateLink

Banco de Dados

Migração

Gerenciamento e Governança

Amazon RDS
Amazon Aurora
Amazon Dynamo DB
Amazon ElastiCache
AWS Database Migration Service
Amazon Timestream
AWS Redshift
Amazon Neptune

AWS Migration Hub
AWS Database Migration Service
AWS Application Migration Discovery Service

Amazon CloudWatch
AWS CloudFormation
AWS CloudTrail
AWS Config
AWS Health Dashboard
AWS OpsWorks
AWS Systems Manager
AWS Service Catalog

Satélites

AWS Ground Station

IOT

AWS IoT

Machine Learning

Amazon Bedrock
Amazon SageMaker

Segurança

AWS WAF
AWS Security Hub
AWS Identity and Access Management
Amazon Inspector
Amazon Security Lake
AWS CloudHSM
AWS Network Firewall
AWS Firewall Manager
AWS Secrets Manager

Aplicações

AWS AppFabric
Aplicações de Produtividade
Amazon Connect
Amazon One
AWS Step

Functions

Amazon AppFlow
Amazon EventBridge
Amazon Managed Workflows for Apache Airflow
AWS AppSync
Amazon Managed Blockchain
Contêineres

Serverless

AWS Application Composer
Amazon API Gateway
Amazon DynamoDB
Amazon SNS
Amazon SQS
AWS AppSync
Amazon Redshift

6.1. Modalidades de Contratação

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

Nota: As modalidades abaixo irão depender do tipo de contrato assinado, no qual pode não estar disponível todos os modelos abaixo para uma assinatura.

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 AWS oferece a opção de pagamento antecipado, onde os **CLIENTES** podem comprar créditos de serviço antecipadamente para receber descontos em seus gastos futuros com a AWS.

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

A **SONDA** e a AWS não se responsabilizam por recursos ativados na plataforma e não utilizados pelo **CLIENTE**.

A Cloud AWS 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 AWS Cloud;
- 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://calculator.aws/>.

7. 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 AWS 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 AWS e/ou a **SONDA** tenham motivos para crer que uma suspensão imediata seja necessária, a AWS 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 AWS implantará, manterá e seguirá as medidas técnicas e organizacionais adequadas, destinadas a proteger os Dados do **CLIENTE** contra o acesso accidental, 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 <https://aws.amazon.com/pt/service-terms/>;
- 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 <https://aws.amazon.com/pt/service-terms/>. 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 AWS tenha conhecimento de qualquer acesso ilegal a quaisquer Dados do **CLIENTE** armazenados em equipamentos da AWS ou nas instalações da AWS, ou acesso não autorizado a esses equipamentos ou instalações, resultando em perda, divulgação ou alteração de Dados do **CLIENTE** (individualmente, "Incidente de Segurança"), a AWS 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 AWS, inclusive por email.
- A obrigação da AWS de reportar ou responder a um Incidente de Segurança nos termos desta seção não é um reconhecimento por parte da AWS de qualquer culpa ou responsabilidade com relação ao Incidente de Segurança. O **CLIENTE** deverá prontamente notificar a **SONDA** (que por sua vez notificará a AWS) 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://aws.amazon.com/pt/service-terms/> (ou site ou portal sucessor), então, para esse serviço, a AWS armazenará os Dados do **CLIENTE** em repouso na Geo especificada, e a AWS 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 AWS não se responsabilizam por recursos ativados na plataforma e não utilizados pelo **CLIENTE**;
- Caso o **CLIENTE** contrate o serviço de monitoramento da **SONDA**, é necessário a contratação adicional de Bundle Firewall Unified Threat Protection para conexão com a ferramenta de monitoramento homologada pela **SONDA**.

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 AWS.
- 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 AWS;

8. 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	AWS	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 AWS	S	R	I
Repassar ao CLIENTE notificações de incidentes de segurança identificados pela AWS	S	R	I
Criação e atribuição de assinatura na AWS	I	R	

9. Requisições de Serviço

A tabela abaixo lista as requisições de serviços disponíveis para solicitações dos **CLIENTES** assim como seu tempo de solução e horário de cobertura.

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

10. Nível de Serviço

De forma geral, o contrato de nível de serviço que ampara a AWS Cloud é regido pela AWS 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 AWS 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://aws.amazon.com/pt/legal/service-level-agreements/>.

O **CLIENTE** concorda que o Acordo de Nível de Serviços para a AWS Cloud 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 AWS Cloud contratado pelo **CLIENTE**. A **SONDA** recomenda que o **CLIENTE** faça o download e imprima na íntegra o Acordo de Nível de Serviços da AWS Cloud para referência futura.

O **CLIENTE** concorda e reconhece que a AWS 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 AWS não prevê créditos, reembolsos, descontos e/ou incentivos além daqueles já destacados, qualificados e/ou descritos em sua Política para Níveis de Serviços.

10.1. Nível de Suporte

A Amazon Web Services (AWS) oferece uma gama de planos de suporte para atender às diversas necessidades dos **CLIENTES**. A escolha do plano certo garante acesso adequado a orientação técnica, resolução de problemas e melhores práticas.

10.1.1. Suporte Basic (Básico)

Este é o plano de suporte padrão e gratuito, incluído automaticamente para todos os **CLIENTES** AWS. Ele oferece recursos fundamentais de autoatendimento.

- **Público-alvo:** Pequenas empresas
- **Principais Recursos:**
 - Acesso 24x7 a recursos de autoatendimento, como documentação, fóruns de suporte e o Centro de Conhecimento da AWS.
 - Acesso a status de serviço e alertas pessoais do AWS Personal Health Dashboard.
 - Acesso a um número limitado de ferramentas de segurança e otimização do AWS Trusted Advisor (7 verificações essenciais).
 - Acesso para abrir casos de suporte para problemas de faturamento ou conta, mas **não** para suporte técnico.

Tempo de Resposta (SLA):

- Não há SLA para suporte técnico com este plano. Para problemas de faturamento ou conta, a resposta é geralmente em **24 horas**.

10.1.2. Suporte Developer (Desenvolvedor)

O plano Developer é projetado para desenvolvedores que estão experimentando ou testando o AWS e precisam de assistência técnica ocasional durante o horário comercial.

- **Público-alvo:** Desenvolvedores e startups que utilizam a AWS para desenvolvimento ou testes e precisam de suporte técnico durante o horário comercial para problemas não críticos.
- **Principais Recursos (inclui todos os do Basic, mais):**
- Suporte técnico por e-mail durante o horário comercial local (08:00 - 18:00, de segunda a sexta-feira).
- Diretrizes gerais para casos de uso.
- Suporte para problemas de arquitetura (melhores práticas da AWS).

Tempo de Resposta (SLA):

- **Crítico (Severidade A):** < 12 horas
- **Grave (Severidade B):** < 12 horas
- **Moderado (Severidade C):** < 24 horas
- **Mínimo (Severidade D):** < 24 horas

10.1.3. Suporte Business

O plano Business é ideal para empresas que utilizam a AWS para produção e precisam de suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana, com tempos de resposta mais rápidos para problemas críticos.

- **Público-alvo:** Empresas que executam cargas de trabalho de produção na AWS e exigem suporte técnico 24x7 para garantir a disponibilidade e a performance.
- **Principais Recursos (inclui todos os do Developer, mais):**
- Suporte técnico 24x7 por telefone, chat e e-mail.
- Acesso ilimitado a todos os recursos do AWS Trusted Advisor para otimização de custo, performance, segurança e tolerância a falhas.
- Suporte para casos de uso e todas as APIs do AWS Service.
- Acesso a recursos do AWS Support API para automação e integração de casos de suporte.
- Guidance Contextualizado e ferramentas de diagnóstico.

Tempo de Resposta (SLA):

- **Crítico (Severidade A):** < 1 hora (para sistemas de produção)
- **Grave (Severidade B):** < 2 horas
- **Moderado (Severidade C):** < 4 horas
- **Mínimo (Severidade D):** < 24 horas

10.1.4. Suporte Enterprise

Este é o nível mais abrangente de suporte da AWS, projetado para grandes empresas com ambientes de missão crítica e complexos. Ele oferece gerenciamento de relacionamento proativo e acesso direto a especialistas.

- **Público-alvo:** Grandes corporações com workloads de missão crítica e complexos que exigem gerenciamento proativo, otimização contínua e acesso rápido a especialistas.
- **Principais Recursos (inclui todos os do Business, mais):**

- **Technical Account Manager (TAM) Dedicado:** Um TAM experiente que trabalha com o **CLIENTE** para planejamento estratégico, otimização, revisões de arquitetura, escalonamento e gerenciamento de eventos.
- Suporte técnico 24x7 por telefone, chat e e-mail com a **maior prioridade**.
- Engajamento proativo, incluindo revisões operacionais e de segurança.
- Acesso a engenheiros de suporte sêniores.
- Programa de gerenciamento de eventos, fornecendo assistência em tempo real para eventos de alta gravidade.
- Workshops e treinamentos para sua equipe.
- Acesso ao AWS Concierge para assistência com faturamento.

Tempo de Resposta (SLA):

- **Crítico (Severidade A):** < 15 minutos (para sistemas de produção)
- **Grave (Severidade B):** < 1 hora
- **Moderado (Severidade C):** < 2 horas
- **Mínimo (Severidade D):** < 24 horas

A large, bold, blue stylized letter 'N' that fills most of the frame. The letter has rounded top and bottom edges and a white negative space in the center.

SONDA[®]
make it easy