



DESCRITIVO CLOUD HUAWEI

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	7
7.	PREMISSAS E REQUISITOS	8
8.	MATRIZ DE RESPONSABILIDADE	10
9.	REQUISIÇÕES DE SERVIÇO	10
10.	NÍVEL DE SERVIÇO	10

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

Cloud Huawei é uma solução de computação em nuvem baseada em tecnologia Openstack, fornecida no Brasil pela Huawei através da parceria com a **SONDA**.

O serviço oferece diversas funcionalidades de um Data Center virtualizado que podem ser alteradas de modo a customizá-lo para atender a demanda do **CLIENTE** através de funcionalidades compostas por computação, armazenamento, bancos de dados, redes, segurança, aplicações, análise de dados e aplicativos corporativos.

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. A modalidade de contratação de Infraestrutura, Software e Plataforma como serviço (IaaS, SaaS e PaaS), permite pagar somente pelo uso, proporcionando a redução de custos operacionais, com uma configuração de infraestrutura realmente mais aderente às necessidades.

Este portfólio de soluções é recomendado para usuários avançados ou empresas com experiência e conhecimento em TI que necessitem de soluções que atendam suas demandas específicas de maneira eficiente e econômica.

3. Objetivo

A Cloud Huawei é um serviço de nuvem pública que oferece diversas funcionalidades que podem ser alteradas de modo a customizá-lo para atender a demandas específicas, através de recursos compostos por: Computação, Armazenamento, Rede, Banco de Dados, Segurança, Aplicações, Inteligência Corporativa, Gestão e Desenvolvimento, Nuvem Dedicada, Vídeo, Migração, Comunicações em Nuvem, Internet das Coisas, entre outros, todos pagos por uso. Este portfólio de soluções é recomendado para usuários avançados ou empresas com experiência e conhecimento em TI que necessitem de soluções que atendam suas demandas de maneira eficiente e econômica. A Cloud Huawei é uma suíte completa, altamente customizável, e com zonas de disponibilidade espalhadas ao redor do mundo onde o próprio **CLIENTE** pode escolher onde irá armazenar e processar seus serviços.

Disponibiliza capacidade computacional sob demanda com o mínimo esforço, provendo controle completo dos recursos, permitindo que o **CLIENTE** pague apenas pelo que realmente usar, além disso é possível utilizar a plataforma através das APIs abertas padronizadas conforme o Openstack. Sendo este projetado para simplificar, reduzindo o tempo necessário para obter e inicializar novos servidores para minutos, permitindo o **CLIENTE** escalar rapidamente sua infraestrutura, tanto para cima e para baixo, conforme a necessidade.

Por ser uma plataforma de código aberto e verificada pela comunidade Openstack, é totalmente operável com APIs abertas e disponíveis a todos os **CLIENTES**, permitindo sua integração e federação às plataformas de multicloud.

A Cloud Huawei 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;
- Nuvem pública com maior presença na América Latina;
- Plataforma segura e certificada no padrão CSA STAR, um dos mais rigorosos do mundo, assegurando ao **CLIENTE** a segurança não só tecnológica como de processos de gestão também, além das certificações ISO 27001:2013, ISO 27017:2015, ISO 27018:2014, ISO 20000-1:2011, ISO 22301:2012, BS 10012:2017, ISO 29151:2017, SOC 1 Type II Report, SOC Type II Report, PCI DSS e International Common Criteria EAL3+ Certification;
- 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.

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 Cloud Huawei, quando aplicável;
- A **SONDA** atuará como gestor de primeiro nível para escalar, se necessário, problemas relacionados à subscrição da Cloud Huawei.
- 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 Huawei 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 Huawei prestado e administrado por seu parceiro comercial Huawei do Brasil Telecomunicações Ltda, denominado Huawei, 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** pelo Cloud Huawei, porém o **CLIENTE** tem total acesso ao portal AWS para gerenciar seus recursos;
 - Os serviços de Cloud Huawei são fornecidos pela Huawei, 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 Huawei normalmente torna disponíveis ao público, sua rede de parceiros e no website

da Huawei em https://intl.huaweicloud.com/en-us/declaration/sa_cua.html. 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 Huawei 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 (por opção do **CLIENTE**).

6. Ofertas

A Cloud Huawei é uma avançada e completa plataforma que disponibiliza recursos de tecnologia das mais diferentes naturezas, contemplando serviços nas camadas IaaS, PaaS e SaaS.

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.

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://support-intl.huaweicloud.com/en-us/index.html> ou <https://www.huaweicloud.com/intl/pt-br/>. Abaixo destacamos algumas delas:

Computação

Armazenamento

Rede

Elastic Cloud Server
Auto Scaling
FunctionGraph
Image Management Service
Bare Metal Server
Cloud Container Engine
Dedicated Host
GPU Accelerated Cloud Service

Elastic Volume Service
Volume Backup Service
Object Based Storage
Scalable File Services
CDN
Dedicated Enterprise Storage Service
Storage Disaster Recovery Service
Cloud Server Backup Service
Data Express Service
Cloud Backup and Recovery

Virtual Private Cloud
Elastic Load Balance
Virtual Private Network
Elastic IP Service
NAT Gateway
Direct Connect
Domain Name Service
Cloud Connect
VPC Endpoint

Banco de Dados

Relational Database Service
Data Replication Service
Huawei GeminiDB
Document Database Service
Data Admin Service
GaussDB
Distributed Database Middleware
Data Replication Service

Migração

Server Migration Service
Object Storage Migration Service
Cloud Data Migration

Gerenciamento e Implantação

Cloud Eye Service
Identity & Access Management
Tag Management Service
Cloud Trace Service
Log Tank Service
Resource Template Service
Applications Management Performance
Application Operations Management

Aplicativos Corporativos

WorkSpace

IOT

IoT Device Management

Comunicações em Nuvem

Message & SMS

Solutions

SAP Cloud

Dedicated Cloud

Dedicated Computing Cluster
Dedicated Distributed Storage Service

Segurança

Anti-DDoS
Host Security Service
SSL Certificate Manager
Web Application Firewall
Data Encryption Workshop
Advanced Anti-DDoS
Vulnerability Scan Service
Database Security Service

Aplicações

ServiceStage
Distributed Message Service
Application Operations Management
API Gateway
Distributed Cache Service
Software Repository for Container
Application Orchestration Service
Cloud Performance Test Service
Simple Message Notification
Application Performance Management
Blockchain Service
ContainerOps
Cloud Service Engine
ROMA Connect

Inteligência Empresarial

MapReduce Service
Graph Engine Service
Cloud Search Engine
Data Lake Factory
Data Ingestion Service
Batch Service
Data Warehouse Service
Data Lake Insight
Content Moderation
Optical Character Recognition
ImageSearch
Conversational Bot Service
Face Recognition
Cloud Stream Service
ModelArts
Video Ingestion Service
Question Answering Bot
Image Recognition
Huawei HiLens
EIHealth
ASR Customization
Data Lake Governance Center

6.1. Modalidades de Contratação

A Cloud Huawei oferece vários modelos de pagamento para seus serviços em nuvem, visando atender às necessidades e preferências dos **CLIENTES**.

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 com base na quantidade de recursos de computação, armazenamento, largura de banda de rede, etc., que consomem durante um determinado período de tempo. Os valores são calculados mensalmente com base nos preços publicados na calculadora on-line e/ou políticas de preços praticadas pelo fornecedor de nuvem (Huawei) e uso real do serviço, obedecendo quando necessário as regras cambiais vigentes (Ptax D-1) e considerando as margens de participação da **SONDA** e os tributos relacionados no momento de fechamento da fatura do **CLIENTE**.

Pagamento por Assinatura (Subscription): Neste modelo, os **CLIENTES** pagam uma taxa fixa em intervalos regulares (mensal, anual, etc.) para acessar um determinado conjunto de recursos ou serviços da Cloud Huawei. Isso pode ser adequado para **CLIENTES** que têm uma previsão estável de uso de recursos e desejam garantir preços fixos.

Modelo de Preço Sob Demanda (Spot Pricing): A Cloud Huawei também oferece um modelo de preço sob demanda, onde os **CLIENTES** podem aproveitar preços mais baixos para recursos de computação e instâncias de máquinas virtuais que não estão sendo totalmente utilizados pela Cloud Huawei. Isso permite que os **CLIENTES** economizem custos ao mesmo tempo em que aproveitam recursos disponíveis.

Pacotes de Serviços (Service Packages): A Cloud Huawei oferece pacotes de serviços pré-pagos que incluem um conjunto específico de recursos e serviços por um preço fixo. Esses pacotes geralmente oferecem descontos em comparação com o pagamento por uso individual dos serviços.

Modelo de Preço por Licença (License Pricing): Alguns serviços da Cloud Huawei podem envolver o pagamento de licenças de software, onde os **CLIENTES** pagam pelo uso do software de acordo com os termos de licenciamento estabelecidos pela Huawei.

É importante ressaltar que a disponibilidade de cada modelo de pagamento pode variar dependendo do serviço específico e da região geográfica em que o **CLIENTE** está localizado. Os **CLIENTES** devem revisar os detalhes específicos de preços e termos de serviço ao selecionar o modelo de pagamento mais adequado às suas necessidades.

O Cloud Huawei 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 no Cloud Huawei;
- 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://www.huaweicloud.com/intl/en-us/pricing/index.html#/ecs>.

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 Huawei 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 Huawei e/ou a **SONDA** tenham motivos para crer que uma suspensão imediata seja necessária, a Huawei 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 Huawei 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://intl.huaweicloud.com/en-us/declaration/sa_prp.html;

- 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://intl.huaweicloud.com/en-us/securecenter/safetycompliance.html>. 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 Huawei tenha conhecimento de qualquer acesso ilegal a quaisquer Dados do **CLIENTE** armazenados em equipamentos da Huawei ou nas instalações da Huawei, ou acesso não autorizado a esses equipamentos ou instalações, resultando em perda, divulgação ou alteração de Dados do **CLIENTE** (individualmente, "Incidente de Segurança"), a Huawei 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 Huawei, inclusive por email.
- A obrigação da Huawei de reportar ou responder a um Incidente de Segurança nos termos desta seção não é um reconhecimento por parte da Huawei de qualquer culpa ou responsabilidade com relação ao Incidente de Segurança. O **CLIENTE** deverá prontamente notificar a **SONDA** (que por sua vez notificará a Huawei) 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://intl.huaweicloud.com/en-us/declaration/sa_prp.html (ou site ou portal sucessor), então, para esse serviço, a Huawei armazenará os Dados do **CLIENTE** em repouso na Geo especificada, e a Huawei 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 Huawei 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 Huawei.
- 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 Huawei;

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	HUAWEI	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 Huawei	S	R	I
Repassar ao CLIENTE notificações de incidentes de segurança identificados pela Huawei	S	R	I
Criação e atribuição de assinatura no provedor em nuvem	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 Cloud Huawei é regido pela Huawei 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 Huawei 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://www.huaweicloud.com/intl/en-us/declaration/sla.html>

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

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

A large, bold, blue stylized letter 'N' that fills most of the frame. The letter has rounded top corners and a smooth, flowing design. In the bottom right corner, there is a small blue rectangular box containing the brand name and slogan.

SONDA[®]
make it easy