



DESCRITIVO CLOUD AZURE

ÍNDICE

1. VERSÃO DO PRODUTO	3
2. DESCRIÇÃO RESUMIDA	3
3. OBJETIVO.....	3
4. BENEFÍCIOS.....	3
5. ESCOPO.....	4
6. OFERTAS	4
6.1. MODELOS DE LICENCIAMENTO.....	6
6.2. MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO.....	7
7. PREMISSAS E REQUISITOS	8
8. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE.....	10
9. REQUISIÇÕES DE SERVIÇO	10
10. NÍVEL DE SERVIÇO.....	10
10.1. NÍVEL DE SUPORTE.....	11
10.1.1. <i>Suporte Standard (Padrão)</i>	11
10.1.2. <i>Suporte Professional Direct</i>	11
10.1.3. <i>Suporte Premier</i>	12

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 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.

3. 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 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 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 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 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, porém o **CLIENTE** tem total acesso ao portal AWS para gerenciar seus recursos;
 - 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 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 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

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

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

Migração

Migrações para Azure
Gerenciamento de Custos da Microsoft
Azure Site Recovery

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
Gerenciamento e Governança
Microsoft Copilot para Azure
Assistente do Azure
Backup do Azure
Azure Lighthouse
Azure Monitor
Azure Resource manager

SQL do Azure o Edge
SQL de dados do Azure para PostgreSQL
Onstância Gerenciada do Azure para
Apache Cassandra

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

DevOps

Azure DevOps
Azure Monitor

Armazenamento

Azure data Share
Azure HPC Cache
Armazenamento de Blobs do Azure
Azure Elastic SAN
Gerenciador de Armazenamento
Armazenamento de filas
Azure Data Box

6.1. 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**

Gold Cloud Productivity
Gold Communications
Gold DevOps
Gold Application Development
Gold Security
Gold Messaging
Gold Datacenter

Gold Data Analytics
Gold Collaboration and Content
Gold Cloud Platform
Gold Small and Midmarket Cloud Solutions
Gold Application Integration
Gold Data Platform



6.2. 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.

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 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/>.

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 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**;
- Caso o **CLIENTE** contrate o serviço de monitoramento da **SONDA**, é necessário a contratação adicional de Bundle Firewall Unified Threat Protection (solução **SONDA**) 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 administrativa principal 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 administrativa principal 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;

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	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	

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 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.

10.1. Nível de Suporte

A Microsoft oferece diferentes níveis de suporte para Azure. A escolha do nível de suporte adequado impacta diretamente a velocidade de resolução de problemas e a proatividade na gestão de ambiente Azure. Esse suporte é diferente ao que a **SONDA** oferece, os suportes abaixo são referentes para problemas de infraestrutura e/ou do serviço prestado pela Microsoft.

10.1.1. Suporte Standard (Padrão)

O suporte Standard é o nível básico de suporte pago, ideal para empresas que necessitam de um suporte confiável para workloads de produção e que buscam um bom equilíbrio entre custo e benefício.

- **Público-alvo:** Empresas que utilizam o Azure para workloads de produção e precisam de suporte 24x7 para problemas críticos.
- **Principais Recursos:**
 - Suporte técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana.
 - Acesso a engenheiros de suporte da Microsoft por telefone e e-mail.
 - Orientação geral sobre o Azure.
 - Cobertura para problemas de desenvolvimento e produção.

Tempo de Resposta (SLA - Service Level Agreement):

- **Crítico (Severidade A):** < 1 hora
- **Grave (Severidade B):** < 2 horas
- **Moderado (Severidade C):** < 4 horas
- **Mínimo (Severidade D):** < 8 horas

10.1.2. Suporte Professional Direct

O Suporte Professional Direct é um nível intermediário que oferece um gerenciamento de incidentes mais ágil e acesso a consultores técnicos.

- **Público-alvo:** Empresas que possuem workloads de produção mais sensíveis, com equipes de TI que se beneficiam de uma relação mais direta com especialistas Microsoft para otimização e planejamento.
- **Principais Recursos (inclui todos os do Standard, mais):**
- **Gerente de Conta de Suporte Técnico (TAM - Technical Account Manager):** Um consultor técnico designado que ajuda na otimização de ambientes, revisão de casos, planejamento e melhores práticas. Não é um TAM dedicado como no Premier, mas oferece orientação estratégica.

- Suporte técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana, com prioridade.
- Sessões de treinamento e webinars com especialistas Microsoft.
- Acesso a ferramentas de autoatendimento e diagnóstico aprimoradas.
- Orientação sobre arquitetura e otimização.

Tempo de Resposta (SLA):

- **Crítico (Severidade A):** < 1 hora
- **Grave (Severidade B):** < 2 horas
- **Moderado (Severidade C):** < 4 horas
- **Mínimo (Severidade D):** < 8 horas
- *Nota:* Embora o SLA seja o mesmo que o Standard, a diferença principal é a prioridade no tratamento e o acesso a um TAM para orientação, o que geralmente resulta em uma resolução mais eficiente e proativa de problemas.

10.1.3. Suporte Premier

O Suporte Premier (agora muitas vezes referido como "Unified Support" ou "Enterprise Support") é o nível mais elevado de suporte, projetado para grandes corporações e ambientes de missão crítica que exigem os maiores níveis de atenção, proatividade e gerenciamento de relacionamento.

- **Público-alvo:** Grandes empresas e organizações com ambientes complexos e de missão crítica, onde qualquer tempo de inatividade ou problema pode ter um impacto financeiro ou operacional significativo.
- **Principais Recursos (inclui todos os do Professional Direct, mais):**
- **Gerente de Conta de Suporte Técnico (TAM) Dedicado:** Um TAM dedicado que oferece gerenciamento de relacionamento proativo, planejamento estratégico, avaliações de saúde do ambiente, otimização de custos e arquitetura, e escalonamento de problemas.
- Suporte técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana, com o mais alto nível de prioridade.
- Engajamento proativo para ajudar a prevenir problemas.
- Acesso a especialistas da Microsoft para consultoria técnica aprofundada (engenheiros de campo, arquitetos de soluções).
- Treinamento e workshops personalizados para sua equipe.
- Revisões de planejamento e arquitetura.
- Suporte para múltiplos produtos Microsoft, não apenas Azure.

Tempo de Resposta (SLA):

- **Crítico (Severidade A):** < 15 minutos (para problemas que impactam severamente a produção)
- **Grave (Severidade B):** < 1 hora
- **Moderado (Severidade C):** < 2 horas
- **Mínimo (Severidade D):** < 4 horas
- *Nota:* Este nível oferece o menor tempo de resposta para incidentes críticos, além de um gerenciamento de relacionamento proativo e um TAM dedicado para garantir a estabilidade e o sucesso do ambiente Azure.

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

SONDA[®]
make it easy