CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 2023/47
DGCO nº 00449/2023
OC nº 194496

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DECORRENTE DA LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 2023/47 – LOTE 1 REALIZADA EM CONFORMIDADE COM A LEI Nº 13.303, DE 30.06.2016, E O REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., PUBLICADO EM SUA PÁGINA ELETRÔNICA (WWW.BBTS.COM.BR), em 01.02.2018, QUE ENTRE SI FAZEM NESTA E MELHOR FORMA DE DIREITO, DE UM LADO A **BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.**, EMPRESA COM SEDE EM BRASÍLIA/DF, INSCRITA NO CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA SOB O NÚMERO 42.318.949/0013-18, ADIANTE DENOMINADA **CONTRATANTE,** REPRESENTADA PELO(S) ADMINISTRADOR(ES) NO FINAL QUALIFICADO(S) E, DO OUTRO LADO, A EMPRESA **BRASOFTWARE INFORMÁTICA LTDA**, CNPJ 57.142.978/0001-05, LOCALIZADA NA RUA MARINA LA REGINA Nº 227, 3º ANDAR, SALAS 11 A 15, CENTRO, CEP 08550-210, CIDADE DE POÁ, ESTADO DE SÃO PAULO, NESTE ATO REPRESENTADA NA FORMA DE SEUS ATOS CONSTITUTIVOS PELO(S) SEU(S), REPRESENTANTE(S) LEGAL(IS) AO FINAL QUALIFICADO(S) E ASSINADO(S), ADIANTE DENOMINADA **CONTRATADA**, CONSOANTE AS CLÁUSULAS ABAIXO.

A MINUTA-PADRÃO DO PRESENTE CONTRATO FOI APROVADA PELOS PARECERES JURÍDICOS Nº 602/2020 DE 01.11.2020, Nº 1166/2022 de 06.02.2022, 1423/2022 DE 10.07.2022 E Nº 1698/2022 DE 09.11.2022.

OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA - O presente contrato tem por objeto a contratação de solução Microsoft Azure e Licenciamento de aplicativos Microsoft, com direito à manutenção e atualização de versões na modalidade Enterprise Agreement Subscription (EAS), pelo período de 36 (trinta e seis) meses, de acordo com as condições e especificações mínimas exigidas no Documento nº 1, no Edital e conforme proposta comercial, obrigando-se a CONTRATADA a realizar as tarefas constantes do Documento nº 1 deste contrato.

Parágrafo Primeiro - Os serviços serão prestados diretamente pela CONTRATADA, vedada a cessão, transferência ou subcontratação, total ou parcial, exceto se previstas neste contrato.

Parágrafo Segundo - O presente contrato poderá ser alterado nas hipóteses elencadas no art. 127 do Regulamento de Licitações e Contratos da BB Tecnologia e Serviços S.A., disponibilizado no site www.bbts.com.br, desde que acordado entre as partes.

Parágrafo Terceiro – Em havendo necessidade de acréscimos ao contrato, o novo valor total pactuado não poderá ultrapassar em 25% (vinte e cinco por cento) o valor total inicial atualizado do contrato.

Parágrafo Quarto - Entende-se como VALOR TOTAL INICIAL ATUALIZADO, o valor total inicial do contrato acrescido de eventual reequilíbrio e das repactuações porventura concedidas, desconsiderando os acréscimos ou supressões realizadas.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

VIGÊNCIA E RESCISÃO

CLÁUSULA SEGUNDA - A vigência deste contrato é de até 36 meses, contada da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada até o limite de 60 meses.

Parágrafo Primeiro - Toda prorrogação do prazo estabelecido será justificada por escrito e previamente autorizada pela CONTRATANTE, passando tal documento a integrar o contrato.

Parágrafo Segundo – Constituem motivos, dentre outros, para a rescisão contratual:

a. Não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
b. Cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
c. Lentidão do seu cumprimento, levando a CONTRATANTE a comprovar a impossibilidade da conclusão do serviço no prazo estipulado;
d. Atraso injustificado no início do serviço;
e. Paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação à CONTRATANTE. Neste caso, a CONTRATADA responderá por eventual aumento de custos daí decorrentes e por perdas e danos que a CONTRATANTE, como consequência, venha a sofrer;
f. Subcontratação total ou parcial do seu objeto, associação da CONTRATADA com outrem, cessão ou transferência, total ou parcial, bem como fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital e no contrato;
g. Desatendimento das determinações regulares da CONTRATANTE, decorrentes do acompanhamento e fiscalização do contrato;
h. Cometimento reiterado de faltas na execução do serviço;
i. Decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
j. Dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
k. Alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
l. Razões de interesse da CONTRATANTE, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no processo a que se refere o contrato;
m. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.
n. Não apresentar comprovante de garantia na forma da Cláusula Sétima para o cumprimento das obrigações contratuais;
o. Utilizar a CONTRATADA, em benefício próprio ou de terceiros informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas atribuições contratuais;
p. Deixar de comprovar os requisitos de habilitação, inclusive os que são avaliados nos documentos fiscais federais, o relativo aos débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho e o relativo ao FGTS dos seus empregados;
q. Vier a ser declarada inidônea pela União;
r. Vier a ser atingida por protesto de título, execução fiscal ou outros fatos que comprometam a sua capacidade econômico-financeira;
s. Praticar atos lesivos, devidamente comprovados à Administração Pública, Nacional

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

ou Estrangeira, nos termos da Lei nº 12.846/2013.

Parágrafo Terceiro – A rescisão deste contrato poderá ocorrer também nas seguintes hipóteses:

a. Administrativamente, a qualquer tempo, por ato unilateral e escrito do CONTRATANTE, nas seguintes situações:

i. Não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

ii. Cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;

iii. Lentidão do seu cumprimento, levando o CONTRATANTE a comprovar a impossibilidade da conclusão do serviço nos prazos estipulados;

iv. Atraso injustificado no início do serviço;

v. Paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação ao CONTRATANTE;

vi. Subcontratação total ou parcial do seu objeto, associação da CONTRATADA com outrem, cessão ou transferência, total ou parcial, bem como fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital e no contrato;

vii. Cometimento reiterado de faltas na execução do serviço;

viii. Decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

ix. Dissolução da sociedade ou o falecimento do CONTRATADO;

x. Razões de interesse do CONTRATANTE, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no dossiê do Contrato;

xi. Abandono do serviço, assim considerado, para os efeitos contratuais, a paralisação imotivada dos serviços;

xii. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

b. Amigavelmente, formalizada em autorização escrita e fundamentada do CONTRATANTE, mediante aviso prévio, por escrito, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias ou de prazo menor, a ser negociado pelas partes à época da rescisão;

c. Judicialmente, nos termos da legislação.

Parágrafo Quarto – Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, observado o rito estabelecido no Regulamento de Licitações e Contratos da BB Tecnologia e Serviços S.A..

Parágrafo Quinto – As responsabilidades imputadas à CONTRATADA, por prejuízos decorrentes de ações delitivas perpetradas contra a CONTRATANTE, não cessam com a rescisão do contrato.

Parágrafo Sexto – A rescisão acarretará, de imediato:

a. Execução da garantia, para ressarcimento, à CONTRATANTE, dos valores das multas aplicadas ou de quaisquer outras quantias ou indenizações a ele devidas;

b. Retenção dos créditos decorrentes do contrato, até o limite dos prejuízos causados à CONTRATANTE.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

PREÇO

CLÁUSULA TERCEIRA - A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância de até **R$ 156.329.998,94 (cento e cinquenta e seis milhões, trezentos e vinte e nove mil, novecentos e noventa e oito reais e noventa e quatro centavos)** para o período de 36 meses, pela prestação dos serviços objeto deste contrato, preço apurado conforme metodologia de cálculo constante do Demonstrativo de Orçamento de Custos - Documento nº 2, que integra este contrato.

CLÁUSULA QUARTA - Nos valores fixados na cláusula acima, estão incluídas todas as despesas necessárias à plena execução dos serviços, tais como de pessoal, de administração e todos os encargos (obrigações sociais, impostos, taxas, etc.) incidentes sobre o serviço.

CLÁUSULA QUINTA - Os preços estipulados serão fixos e irreajustáveis ao longo dos 36 meses de vigência do contrato.

Parágrafo Primeiro – Quando da prorrogação do contrato, os preços poderão ser repactuados, mediante acordo entre as partes, de acordo com a legislação vigente, adotando-se como parâmetros básicos a qualidade e os preços de mercado para a prestação dos serviços objeto deste Contrato.

Parágrafo Segundo - Será admitida a repactuação dos preços dos serviços contratados, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano.

Parágrafo Terceiro - O disposto nesta cláusula não impede a eventual concessão de reequilíbrio contratual, na forma do § 6º do art. 81 da Lei 13.303/16.

PAGAMENTO

CLÁUSULA SEXTA - A nota fiscal/fatura deverá:

a) Conter o número da Ordem de Compra, número do DGCO do Contrato, o objeto contratual e o mês da prestação dos serviços;

b) Conter agência e número da conta corrente;

c) Conter o endereço onde os serviços foram efetivamente prestados;

d) Conter no corpo da nota fiscal o item de serviço conforme indicado na Lei 116/2003, quando couber;

e) Nos casos de dedução da base de cálculo do ISSQN ou INSS, deverá ser incluído no corpo da nota fiscal o valor dos itens/materiais aplicados na prestação de serviço;

f) Ser entregue à CONTRATANTE no prazo estipulado no Documento nº 1 do contrato, acompanhada do Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica, relativo à prestação de serviços nos municípios em que o documento é exigido;

g) ser emitida ao menos 2 (dois) documentos fiscais, quando o serviço for prestado em várias unidades da CONTRATANTE, sendo um para as unidades localizadas no mesmo município de emissão do documento fiscal (emitido contra CNPJ de unidade da CONTRATANTE localizada no município de emissão do documento fiscal); e outro documento fiscal relacionado aos serviços prestados em outros municípios (emitido contra CNPJ de unidade regional da CONTRATANTE localizada em município diverso da emissão do documento fiscal).

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

h) Deverá também ser informado de maneira clara, no caso de empresas não domiciliadas no local da prestação de serviço, número referente ao cadastramento de prestador de outro Município (CPOM), cadastro de empresa não estabelecida (CENE), ou similar, de acordo com exigência legal determinada pelos Municípios.

i) Nas localidades que exigem cadastramento de prestador de outro Município (CPOM), cadastro de empresa não estabelecida (CENE) ou similar de empresas não domiciliadas nas mesmas, a CONTRATADA deverá apresentar na NF-e o número do cadastro referente ao serviço prestado, ou na impossibilidade, anexar declaração formal fornecida pelo site da prefeitura.

Parágrafo Primeiro - O pagamento será creditado em conta corrente mantida preferencialmente no Banco do Brasil S.A., em nome da CONTRATADA, no prazo e condições previstos no Documento nº 1 do contrato, acompanhado do Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica, relativo à prestação de serviços nos municípios em que o documento é exigido.

Parágrafo Segundo - Constatando a CONTRATANTE qualquer divergência ou irregularidade na nota fiscal/fatura ou recibo de prestação de serviços, esta será devolvida à CONTRATADA em, no máximo, 2 (dois) dias úteis a contar da apresentação, acompanhada das informações correspondentes às irregularidades verificadas, para as devidas correções. Caso até o dia ajustado para o pagamento, a Nota Fiscal não tenha sido atestada pela CONTRATANTE, na forma ajustada neste contrato, por culpa da CONTRATADA, o prazo para pagamento será prorrogado para até 07 (sete) dias úteis após o ateste pela CONTRATANTE.

Parágrafo Terceiro - A CONTRATANTE efetuará a retenção e o recolhimento de tributos, quando a legislação assim exigir.

Parágrafo Quarto - A CONTRATADA que se declarar amparada por isenção de tributos, nos moldes tratados pela Instrução Normativa RFB nº 1234/12, da Receita Federal em que não ocorra a incidência ou alíquota zero, deve informar esta condição no documento fiscal, inclusive o enquadramento legal, apresentando as declarações pertinentes, conforme modelos contidos na mencionada Instrução Normativa.

GARANTIA

CLÁUSULA SÉTIMA - A CONTRATADA entregará à CONTRATANTE comprovante de garantia, em uma das modalidades previstas no Art. 70 da Lei 13.303/2016, no valor de **R$ 15.632.999,89 (quinze milhões, seiscentos e trinta e dois mil, novecentos e noventa e nove reais e oitenta e nove centavos)**, correspondente a **10% do valor deste contrato**, como forma de garantir a perfeita execução de seu objeto.

Parágrafo Primeiro - A garantia deverá ser enviada através do e-mail contratos@bbts.com.br, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos contados da data de assinatura do contrato, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante aceitação pela CONTRATANTE de justificativa encaminhada pela CONTRATADA.

Parágrafo Segundo - A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa na forma da Cláusula Vigésima Sexta do contrato.

Parágrafo Terceiro - A modalidade de garantia escolhida deverá ser válida durante todo o período de vigência contratual, estendendo-se por mais 3 (três) meses, e, se solicitada, a

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

via original deverá ser entregue no seguinte endereço: SEPN Comércio Residencial Norte 508 - Asa Norte, Brasília - DF, 70740-543.

Parágrafo Quarto - No caso de opção pelo seguro garantia e nas hipóteses de concessão de repactuação retroativa, o fornecedor deverá apresentar endosso à apólice original com efeitos retroativos, a fim de que o valor assegurado reflita o valor do contrato atualizado, inclusive no tempo.

Parágrafo Quinto - A garantia constituída na forma do parágrafo acima é provisória, de modo que a CONTRATADA pode, a qualquer tempo, substituí-la por quaisquer das modalidades de garantia previstas no Art. 70 da Lei 13.303/2016.

Parágrafo Sexto – Quanto às modalidades de garantia:

a) A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, preferencialmente, na Caixa Econômica Federal, em conta específica, com correção monetária.

b) Em caso de fiança bancária, deverão constar no instrumento, os seguintes requisitos:

i) Ser emitida por instituição financeira idônea, devidamente autorizada a funcionar no Brasil, que, em nome da CONTRATADA, garante a plena execução contratual e responde diretamente por eventuais danos que possam ser causados na execução contratual;

ii) Prazo de validade correspondente a 90 (noventa) dias após o período de vigência do Contrato;

iii) Registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no Artigo129 da Lei nº 6015/73 (Lei de Registros Públicos);

iv) Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário e principal pagador, fará o pagamento ao CONTRATANTE, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;

v) Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do Artigo Segundo da Resolução CMN nº 2.325, de 1996, do Conselho Monetário Nacional;

vi) Expressa renúncia do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos Artigos 827 e 838 do Código Civil; e vii) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado.

c) Não será aceita fiança bancária que não atenda aos requisitos estabelecidos.

d) Em se tratando de seguro-garantia a apólice deverá indicar:

i) CONTRATANTE como beneficiário; e
ii) Que o seguro garante o fiel cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, no instrumento contratual, inclusive as de natureza trabalhista e/ou previdenciária, até o valor da garantia fixado na apólice;

iii) A apólice deverá conter cláusula adicional prevendo a abrangência sobre as Ações Trabalhistas e Previdenciárias, até 90 (noventa) dias após a finalização do contrato,

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

respeitando as Condições Especiais de Coberturas Adicionais previstas nos anexos à Circular SUSEP 662/2022;

iv) Conter cláusula adicional que traga a exigência de manifestação da SEGURADORA em até 48 (quarenta e oito) horas a contar de sua comunicação, quando houver necessidade de alterações contratuais não previamente estabelecidas no Contrato, sob pena de configurar anuência tácita às alterações pretendidas.

v) Não será aceita apólice que contenha cláusulas contrárias aos interesses da CONTRATANTE.

Parágrafo Sétimo - O número do contrato garantido e/ou assegurado deverá constar dos instrumentos de garantia ou seguro a serem apresentados pelo garantidor e/ou segurador.

Parágrafo Oitavo - Quando da abertura de processos para eventual aplicação de penalidade, a Gestão de Contratos da CONTRATANTE deverá comunicar o fato à seguradora e/ou fiadora paralelamente às comunicações de solicitação de defesa prévia à CONTRATADA bem como as decisões finais de 1ª e última instância administrativa.

Parágrafo Nono - O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

Parágrafo Décimo - Havendo majoração do preço contratado, a CONTRATANTE deverá solicitar formalmente à CONTRATADA a integralização da garantia, limitada a 10% do novo preço. No caso de supressão, a alteração na garantia para adequação ao novo valor ocorrerá mediante solicitação expressa da CONTRATADA, respeitado o percentual de 10% do novo preço contratado.

Parágrafo Décimo Primeiro - A garantia responderá pelo fiel cumprimento das disposições do contrato, ficando a CONTRATANTE autorizado a executá-la para cobrir multas, indenizações ou pagamento de qualquer obrigação, inclusive em caso de rescisão.

Parágrafo Décimo Segundo - Utilizada a garantia, a CONTRATADA obriga-se a integralizá-la no prazo de 5 (cinco) dias úteis contado da data em que for notificada formalmente pela CONTRATANTE.

Parágrafo Décimo Terceiro - O valor da garantia somente será liberado à CONTRATADA quando do término ou rescisão do contrato, desde que não possua dívida inadimplida com a CONTRATANTE e mediante expressa autorização deste.

Parágrafo Décimo Quarto - A garantia a ser apresentada responderá pelo cumprimento das obrigações da CONTRATADA eventualmente inadimplidas na vigência deste Contrato e da garantia, e não serão aceitas se o garantidor limitar o exercício do direito de execução ou cobrança ao prazo de vigência da garantia.

CLÁUSULAS GERAIS

CLÁUSULA OITAVA - Para realização dos serviços ajustados, a CONTRATADA designará empregados de seu quadro, especializados e devidamente credenciados, assumindo total responsabilidade pelo controle de frequência, disciplina e pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive as decorrentes de acidentes,

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

indenizações, multas, seguros, pagamentos a fornecedores diretos, normas de saúde pública e regulamentadoras do trabalho, assim como pelo cumprimento de todas as demais obrigações atinentes ao presente contrato.

Parágrafo Primeiro - A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos mencionados nesta cláusula, não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento. Caso venha a CONTRATANTE a satisfazê-los ser-lhe-á assegurado direito de regresso, sendo os valores pagos atualizados financeiramente, desde a data em que tiverem sido pagos pela CONTRATANTE até aquela em que ocorrer o ressarcimento pela CONTRATADA.

Parágrafo Segundo - A CONTRATANTE poderá exigir, a qualquer momento, a comprovação do cumprimento das obrigações mencionadas no *"caput"* desta cláusula.

Parágrafo Terceiro - A CONTRATADA se obriga a substituir, mediante solicitação formal e a critério da CONTRATANTE, quaisquer de seus empregados designados para executar as tarefas pertinentes a este contrato, que não esteja correspondendo aos padrões estabelecidos pela CONTRATANTE. A CONTRATADA terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da data da solicitação, para proceder à troca, sob pena de multa.

Parágrafo Quarto - Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento das normas regulamentares da "Segurança e Medicina do Trabalho" cabíveis, bem como, se for o caso, a obrigação de organizar "Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA."

Parágrafo Quinto - O não cumprimento das obrigações mencionadas no *caput* desta cláusula ensejará a instauração de processo administrativo em desfavor da CONTRATADA para aplicação das penalidades previstas por este instrumento contratual, sem prejuízo de eventual rescisão do contrato.

CLÁUSULA NONA - A CONTRATADA se compromete a fornecer, por escrito e mediante solicitação da CONTRATANTE, relatório sobre os serviços prestados, acatando sugestões motivadas, visando corrigir possíveis falhas e melhor atender às necessidades da CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA - A CONTRATADA se obriga a manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação exigidas na licitação. Assume, ainda, a obrigação de apresentar, no término do prazo de validade de cada um, os seguintes documentos:

a) Prova de regularidade com a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão Unificada, expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN, referente a todos os tributos federais e à Dívida Ativa da União - DAU, por elas administrados, inclusive contribuições previdenciárias;

b) Prova de regularidade perante o FGTS - Fundo de Garantia do Tempo de Serviço, mediante apresentação do CRF - Certificado de Regularidade de Fundo de Garantia, fornecido pela Caixa Econômica Federal;

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA estará dispensada de apresentar os documentos de que trata as alíneas “a” e “b” acima, caso seja possível, à CONTRATANTE, verificar a regularidade da situação da CONTRATADA por meio de consulta on-line ao SICAF.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Parágrafo Segundo - Se a CONTRATADA estiver desobrigada da apresentação de quaisquer documentos solicitados nesta cláusula deverá comprovar esta condição por meio de certificado expedido por órgão competente ou legislação em vigor.

Parágrafo Terceiro - Além dos documentos relacionados no *caput* desta cláusula, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE os seguintes documentos:

a) Anualmente: balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, acompanhado do demonstrativo das contas de lucros e prejuízos que comprovem possuir a CONTRATADA boa situação financeira.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - A CONTRATADA declara e obriga-se a:

a) Exercer suas atividades em conformidade com a legislação vigente;

b) Não se utilizar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, de trabalho ilegal e/ou análogo ao escravo;

c) Não empregar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, insalubre ou perigoso;

d) Não empregar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, menor de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, e, neste caso, o trabalho não poderá ser perigoso ou insalubre, ocorrer em horário noturno e/ou de modo a não permitir a frequência escolar;

e) Não se utilizar de práticas de discriminação negativa e limitativas para o acesso e manutenção do emprego, tais como por motivo de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar, estado gravídico etc.;

f) Proteger e preservar o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais;

g) Observar e cumprir as disposições contidas na Lei 12.846/2013, incluindo, mas não se limitando a, não se utilizar de práticas corruptas e/ou antiéticas visando obter ou dar vantagem indevida, de forma direta ou indireta, perante a CONTRATANTE.

Parágrafo Único - A CONTRATADA declara que o seu quadro societário não é integrado por atual ou ex-agente da CONTRATANTE, que tenha sido dispensado, exonerado, destituído, demitido ou aposentado no período de 6 (seis) meses da data da respectiva desvinculação com a administração pública, ou de parentes dos mesmos, em até terceiro grau.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – A contratada (e suas coligadas ou as consorciadas), no âmbito deste contrato, declara(m) e se compromete(m) a:

a) Adotar boas práticas de preservação ambiental, protegendo o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais.

b) Não constar, esta empresa e seus sócios-diretores, em listas oficiais por infringir as regulamentações pertinentes a valores socioambientais, bem como não contratar pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que constem de tais listas;

c) Repudiar condutas que possam caracterizar assédio de qualquer natureza.

d) Combater práticas de exploração sexual de crianças e adolescentes.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

e) Respeitar à Declaração Universal dos Direitos Humanos combatendo à discriminação em todas as suas formas.

f) Reconhecer, aceitar e valorizar a diversidade do conjunto de pessoas que compõem a empresa.

g) Obedecer e fazer com que seus empregados, representantes e fornecedores obedeçam a toda legislação, normas e regulamentos aplicáveis à condução dos projetos sociais.

h) Respeitar à livre associação sindical e direito à negociação coletiva.

i) Cumprir a legislação trabalhista e previdenciária.

j) Disseminar práticas de responsabilidade socioambiental na cadeia de fornecedores.

k) Criar ou reforçar, bem como manter, todas as ações e procedimentos necessários para que as pessoas que integram as suas estruturas da empresa conheçam as leis a que estão vinculadas, em especial art. 299 do Código Penal Brasileiro, artigo 5º da Lei 12.846/2013 e art. 90 da Lei 8.666/1993 e art. 1º da Lei 9.613/1998, ao atuarem em seu nome ou em seu benefício, para que possam cumpri-las integralmente, especialmente, na condição de fornecedor de bens e serviços para a CONTRATANTE;

l) Vedar que qualquer pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício prometa, ofereça, comprometa-se a dar qualquer tipo de vantagem indevida, de forma direta ou indireta, a qualquer empregado da CONTRATANTE, ou a qualquer pessoa ou empresa em nome da CONTRATANTE.

m) Não financiar, custear, patrocinar ou subvencionar a prática dos atos ilícitos;

n) Proibir ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que aja em seu nome, seja como representante, agente, mandatária ou sob qualquer outro vínculo, utilize qualquer meio imoral ou antiético nos relacionamentos com empregados da CONTRATANTE;

o) Não fraudar, tampouco manipular o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a CONTRATANTE e não criar pessoa jurídica de modo fraudulento ou irregular para celebrar contrato administrativo;

p) Apoiar e colaborar com a CONTRATANTE e demais órgãos, entidades ou agentes públicos em qualquer apuração de suspeita de irregularidades e/ou violação da lei, refletidos nesta declaração, sempre em estrito respeito à legislação vigente.

q) E, ainda, declara que:

   i. Tem ciência e se obriga a cumprir integralmente a Lei nº 12.846/2013, observados os atos considerados lesivos à administração pública relacionados no artigo 5º do respectivo normativo legal e a responsabilização e aplicação administrativa e civil que é atribuída à pessoa jurídica em razão do seu cometimento;

   ii. O conteúdo da proposta apresentada não foi informado ou discutido com ou recebido de qualquer outro participante do presente certame, por qualquer meio ou por qualquer pessoa antes da abertura oficial das propostas;

   iii. Tem ciência de que, conforme disposto no artigo 30 da Lei 12.846/2013, não se afasta o processo de responsabilização e aplicação das penalidades decorrentes de: I – ato de improbidade administrativa nos termos da Lei 8.429, de junho de 1992; e, II – atos ilícitos alcançados pela Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, ou outras normas de licitações e contratos da administração pública, inclusive no tocante ao Regime Diferenciado de Contratações Públicas – RDC instituído pela Lei 12.462, de 4 de agosto de 2011. III – Atos que configurem prática de lavagem ou ocultação de bens direitos e valores alcançados pela Lei nº 9.613/1998.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

iv. Que o descumprimento das alíneas “k” a “p” ensejará penalidades de acordo com o art. 299 do Código Penal Brasileiro, artigo 5º da Lei 12.846/2013 e art. 90 da Lei 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - Os serviços objeto deste contrato serão fiscalizados por representantes ou comissão de representantes da CONTRATANTE, que terão a atribuição de prestar orientações gerais e exercer o controle e a fiscalização da execução contratual. As orientações serão prestadas diretamente ao preposto da CONTRATADA, designado por ocasião da assinatura do presente contrato.

Parágrafo Único - A ação da fiscalização não exonera a CONTRATADA de cumprir as obrigações contratuais assumidas neste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - Qualquer reclamação sobre a inexecução ou deficiente execução dos serviços ora contratados, deverá ser feita pela CONTRATANTE à CONTRATADA, por escrito, podendo ser entregue mediante protocolo - Aviso de Recebimento (AR) ou por outros meios com confirmação de recebimento. O não atendimento aos termos da reclamação a que alude esta cláusula, dentro de 5 (cinco) dias úteis a contar da data da entrega da reclamação, facultará a rescisão contratual, sem prejuízo do disposto na Cláusula Décima Quinta e da aplicação das penalidades estabelecidas neste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - A CONTRATADA responderá pecuniariamente por danos e/ou prejuízos que forem causados à CONTRATANTE, ou a terceiros, decorrentes de falha dos serviços ora contratados, inclusive os motivados por greves ou atos dolosos de seus empregados. Assume a CONTRATADA, nesse caso, a obrigação de efetuar a respectiva indenização até o 5º (quinto) dia útil após a comunicação, que lhe deverá ser feita por escrito.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - A CONTRATADA se obriga a informar à CONTRATANTE, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, qualquer alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - Na hipótese de fusão, cisão, incorporação ou associação da CONTRATADA com outrem, a CONTRATANTE reserva-se o direito de rescindir o contrato, ou continuar sua execução com a empresa resultante da alteração social.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - É vedado à CONTRATADA caucionar ou utilizar o presente contrato como garantia para qualquer operação financeira.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - A CONTRATADA não poderá utilizar o nome da CONTRATANTE, ou sua qualidade de CONTRATADA em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visitas, anúncios diversos, impressos etc., sob pena de imediata rescisão do presente contrato, independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - A não utilização, pelas partes, de qualquer dos direitos assegurados neste contrato, ou na lei em geral, não implica em novação, não devendo ser interpretada como desistência de ações futuras. Todos os meios postos a disposição neste contrato são cumulativos e não alternativos, inclusive com relação a dispositivos legais.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - São assegurados à CONTRATANTE todos os direitos e faculdades previstos na Lei nº 8.078, de 11.09.1990 (Código de Defesa do Consumidor).

CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA- A CONTRATADA se compromete a manter sigilo e confidencialidade absoluto sobre as atividades decorrentes da execução dos serviços e sobre as informações a que venha a ter acesso por força da execução deste contrato, no que se refere a não divulgação, integral ou parcial, por qualquer forma, das informações ou dos documentos a eles relativos e decorrentes da execução dos serviços.

Parágrafo Único - Durante a execução deste contrato, a CONTRATADA dará acesso, em tempo hábil, às informações, processos, serviços e/ou suas instalações à CONTRATANTE.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - A CONTRATADA, por seus dirigentes, prepostos ou empregados, compromete-se, mesmo após o término do presente contrato, a manter completa confidencialidade e sigilo sobre quaisquer dados ou informações obtidas em razão do presente contrato, reconhecendo que não poderão ser divulgados ou fornecidos a terceiros, salvo com expressa autorização, por escrito, da CONTRATANTE.

Parágrafo Único - A CONTRATADA será responsável, civil e criminalmente, por quaisquer danos causados a CONTRATANTE e/ou terceiros em virtude da quebra da confidencialidade e sigilo a que estão obrigadas.

SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - Os atos praticados pela CONTRATADA, prejudiciais à execução do contrato, sujeitam-na às seguintes sanções:

a) advertência;

b) multa;

c) suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a CONTRATANTE, por período não superior a 2 (dois) anos;

Parágrafo Primeiro – Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo, observadas as normas do Regulamento de Licitações e Contratos da BB Tecnologia e Serviços S.A.

Parágrafo Segundo - A aplicação das penalidades ocorrerá após defesa prévia do interessado, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da intimação do ato.

Parágrafo Terceiro - No caso de aplicação de multa por inexecução total ou parcial do Contrato e suspensão temporária, caberá apresentação de recurso no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar da intimação do ato.

Parágrafo Quarto - Nos prazos de defesa prévia e recurso, será aberta vista do processo aos INTERESSADOS.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - Ressalvados os casos fortuitos ou de força maior e aqueles que não acarretem prejuízos para a CONTRATANTE, a advertência poderá ser aplicada quando ocorrer execução insatisfatória ou pequenos transtornos ao desenvolvimento deste Contrato, desde que sua gravidade não recomende a aplicação da suspensão temporária, impedimento ou declaração de inidoneidade.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - A CONTRATANTE poderá aplicar multa à CONTRATADA nas situações, condições e percentuais indicados a seguir:

Parágrafo Primeiro – Em caso de atraso na apresentação ou integralização da garantia de execução contratual, será aplicada multa de: 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor total da garantia, por dia útil de atraso, até o limite de 10% (dez por cento);

Parágrafo Segundo – Multa de até 20% (vinte por cento) do valor da nota fiscal/fatura do objeto contratado, nas seguintes situações:

a) Inexecução total ou parcial do contrato;

b) Apresentação de documentos falsos ou falsificados;

c) Atraso, injustificado, na execução/conclusão dos serviços, contrariando o disposto no contrato;

d) Irregularidades que ensejem a rescisão contratual;

e) Condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

f) Prática de atos ilícitos visando prejudicar a execução do contrato;

g) Prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a CONTRATANTE;

h) Inadimplemento, por parte da CONTRATADA, de obrigações trabalhistas e previdenciárias devidas aos seus empregados;

i) Descumprimento das obrigações deste Contrato, especialmente aquelas relativas às características dos serviços, previstas no Documento nº 1 deste Contrato.

Parágrafo Terceiro - Em caso de reincidência, o valor da multa estipulada no parágrafo anterior desta cláusula será elevado em 1% (um por cento) a cada reincidência, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor da nota fiscal/fatura do objeto contratado.

Parágrafo Quarto - A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório, e a sua cobrança não isentará a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

Parágrafo Quinto - A multa aplicada à CONTRATADA e os prejuízos por ela causados à CONTRATANTE serão deduzidos de qualquer crédito a ela devido, cobrados diretamente ou judicialmente.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA desde logo autoriza a CONTRATANTE a descontar dos valores por ele devidos o montante das multas a ela aplicadas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - A suspensão temporária poderá ser aplicada quando ocorrer:

a) Apresentação de documentos falsos ou falsificados;

b) Reincidência de execução insatisfatória dos serviços contratados;

c) Atraso, injustificado, na execução/conclusão dos serviços, contrariando o disposto no contrato;

d) Reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;

e) Irregularidades que ensejem a rescisão contratual;

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

f) Condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

g) Prática de atos ilícitos visando prejudicar a execução do contrato;

h) Prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a CONTRATANTE;

i) Inadimplemento, por parte da CONTRATADA, de obrigações trabalhistas e previdenciárias devidas aos seus empregados;

j) Descumprimento das obrigações deste Contrato, especialmente aquelas relativas às características dos serviços, previstas no Documento nº 1 deste Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - Adicionalmente, a CONTRATADA declara ter ciência de que as disposições contidas na Lei nº 12.846/2013 e na Lei nº 9.613/1998 se aplicam ao presente contrato, conforme o disposto nas Cláusulas Décima Primeira e Décima Segunda deste contrato.

CÓDIGO DE ÉTICA E NORMAS DE CONDUTA

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA - A CONTRATADA declara conhecer e corroborar com os princípios constantes no Código de Ética e Normas de Conduta da CONTRATANTE, disponível na Internet no endereço http://www.bbts.com.br.

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

CLÁUSULA TRIGÉSIMA - A CONTRATADA declara conhecer e corroborar com as diretrizes constantes na Política de Relacionamento com fornecedores da CONTRATANTE, disponível na Internet no endereço http://www.bbts.com.br.

DA DECLARAÇÃO E GARANTIA ANTICORRUPÇÃO

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA - A CONTRATADA declara neste ato que está ciente, conhece e entende os termos da Lei Anticorrupção nº 12.846/2013 e, por si e por seus administradores, diretores, funcionários e agentes, bem como seus sócios que venham a agir em seu nome, se obriga a abster-se de qualquer atividade que constitua violação das disposições dos termos da lei mencionada.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA - Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá se oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA - A CONTRATADA compromete-se a praticar a governança corporativa de modo a dar efetividade ao cumprimento das obrigações contratuais em observância à legislação aplicável com ênfase nos princípios, normas e práticas de Integridade estabelecidos no Programa de Compliance da BBTS, disponível na Internet no endereço http://www.bbts.com.br.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATANTE recomenda à CONTRATADA a implantação de Programa de Integridade, caso essa ainda não possua.

POLÍTICA DE PREVENÇÃO E COMBATE À CORRUPÇÃO, À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA - A CONTRATADA declara conhecer e corroborar com as diretrizes constantes na Política de Prevenção e Combate à Corrupção, à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo da CONTRATANTE, disponível na Internet no endereço http://www.bbts.com.br, e, também, que divulga tais diretrizes a seus funcionários alocados na execução do objeto deste contrato.

AUDITAGEM

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA - A CONTRATADA declara também concordar com a possibilidade de realização de auditorias por parte da CONTRATANTE visando verificar o cumprimento das cláusulas contratuais e o comprometimento com o seu Código de Ética e Normas de Conduta e Programa de Compliance, devendo o escopo da auditoria ser definido e avaliado mediante os riscos do contrato.

MATRIZ DE RISCOS

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA - Tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual, mediante a alocação de riscos à parte com maior capacidade para geri-los e absorvê-los, a CONTRATANTE e a CONTRATADA identificam os riscos decorrentes desta relação e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz de Risco constante do Documento nº 1 deste Contrato.

Parágrafo Único - É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na matriz de riscos, como de responsabilidade da CONTRATADA.

DUE DILIGENCE

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA - Quando solicitada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá preencher, assinar e encaminhar o FQ415-042 - Questionário de *Due Diligence* com as devidas evidências, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da solicitação do envio do documento, observando que a entrega do questionário respondido é fato determinante para a assinatura de contrato e seus respectivos aditamentos.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA – Fica a CONTRATADA ciente de que, a critério da CONTRATANTE, poderá ser efetuado o *Background Check* (Análise Reputacional).

BOAS PRÁTICAS

CLÁUSULA TRIGÉSIMA NONA – A contratada (e suas coligadas ou as consorciadas), no âmbito deste contrato, como boas práticas, declara(m) aperfeiçoar continuamente seus produtos e serviços.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

PREPOSTOS

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA – As partes nomeiam, neste ato, para representá-la no cumprimento deste Contrato, os seus funcionários:

Pela CONTRATANTE

Nome: Guilherme Alves Reis

Cargo: Gerente de Divisão

E-mail: guilherme.reis@bbts.com.br

Telefone: (61) 3348-5732

Pela CONTRATADA

Nome: Luiz Fernando Côdo Nascentes

Cargo: Gestor Comercial

E-mail: luiz.codo@brasoftware.com.br

Telefone: (62) 99176-7507

PRIVACIDADE, PROTEÇÃO E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA PRIMEIRA– As partes declaram conhecer e cumprir as leis vigentes envolvendo proteção de dados pessoais, em especial a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), comprometendo-se a limitar eventual uso de dados pessoais, inclusive de seus representantes, somente para execução do objeto e/ou cumprimento de obrigações acessórias deste contrato, abstendo-se de utilizá-los em proveito próprio ou alheio, para fins comerciais ou quaisquer outros, ressalvadas as hipóteses em que o tratamento seja necessário para o cumprimento legal e regulatório ou exercício regular de direitos.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEGUNDA - Os termos utilizados neste contrato apresentam os mesmos significados do Art. 5º da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

DOS AGENTES DE TRATAMENTO DE DADOS

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA TERCEIRA – As partes reconhecem que no âmbito do Objeto e/ou em obrigações acessórias deste Contrato poderão tratar dados pessoais, inclusive de seus Representantes, na categoria de **Controladores dos Dados**, considerados individualmente em relação aos tratamentos que realizarem, conforme seus próprios e individuais critérios de gestão, restringindo-se à(s) condições e finalidade(s) estabelecidas neste Contrato.
Parágrafo Único - Cada parte Controladora será individualmente responsável pela licitude e legitimidade dos tratamentos de dados pessoais por si executada.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUARTA – Não será permitido o uso de Dados Pessoais no estabelecimento e/ou no ambiente de TI da CONTRATADA para quaisquer outras finalidades que não a necessidade de viabilizar a execução dos serviços que compõem o

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

objeto e/ou obrigações acessórias deste Contrato, salvo se forem para cumprimento de obrigação legal e/ou regulatória e/ou exercício regular de direitos, observada a legislação vigente.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUINTA – As partes garantem que os Dados Pessoais tratados em seus estabelecimentos e/ou ambientes de TI, não serão tratados por terceiros não autorizados.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEXTA – A atuação de eventuais terceiros, que realizarem tratamento de dados pessoais em nome de uma das partes, no âmbito deste Contrato, deverá ser precedida por acordo formal das partes, além de se comprometer em observar critérios aderentes aos estabelecidos neste Contrato, em especial quanto à privacidade dos titulares dos dados, quanto à segurança, confidencialidade e sigilo dos dados e quanto à limitação de uso para atender somente as finalidades especificadas neste Contrato.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SÉTIMA – Nos casos em que terceiros autorizados deixarem de cumprir ou não cumprirem a obrigação de tratar adequadamente os dados, com base nos termos e critérios estabelecidos neste Contrato, a parte que mantiver o vínculo jurídico com o referido terceiro será responsável pelo cumprimento das obrigações perante a outra parte, respondendo ainda por eventuais danos e prejuízos que venham ocorrer em virtude do não cumprimento.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA OITAVA – As partes reconhecem e declaram que eventuais tratamentos realizados no âmbito deste Contrato são independentes em relação aos tratamentos realizados em razão de eventual outra relação comercial, contratual ou pessoal existente com os titulares dos dados e, de nenhuma forma, limita, restringe, anula ou impede os tratamentos decorrentes de outras relações mantidas pelas partes com os titulares dos dados.

DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA NONA – Para dados pessoais que eventualmente venham ser processados ou armazenados fora do território nacional, as partes e/ou terceiros autorizados, deverão respeitar a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no que tange ao disposto sobre Transferência Internacional de Dados.

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA – As partes deverão assegurar que seus eventuais terceiros autorizados, localizados e/ou que prestem serviços no exterior, que envolvam uso de dados pessoais (armazenamento, suporte ou qualquer outro tratamento), disponham de proteções equivalentes às previstas neste Contrato.

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA PRIMEIRA – Cada parte será responsável em razão dos tratamentos de dados pessoais realizados por seus terceiros autorizados no exterior e, quando for o caso, pelo ressarcimento dos danos causados à outra parte por esses terceiros autorizados.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

DAS OBRIGAÇÕES SOBRE DADOS PESSOAIS

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA SEGUNDA – Na qualidade de Controladores dos Dados, as partes se comprometem com os seguintes termos:
(a) Responder, em relação as suas bases de dados próprias e aos tratamentos realizados, as consultas de titulares, da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e/ou demais autoridades competentes sobre tratamentos de dados pessoais.
(b) Encaminhar respostas em prazo razoável, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e/ou conforme normatizado e/ou determinado pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), aos titulares dos dados e somente em relação aos tratamentos realizados como Controlador dos Dados, por si ou por quaisquer dos seus terceiros autorizados, no âmbito deste Contrato, esclarecendo que os demais tratamentos realizados pela outra parte Controladora deverão ser solicitados diretamente a ela.
(c) Fornecer à outra parte assistência razoável no cumprimento de qualquer solicitação de acesso do titular dos Dados, e a garantir o cumprimento de suas obrigações previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) com relação à segurança, notificações de incidentes de dados pessoais, avaliações de impacto e consultas com autoridades ou órgãos de supervisão.
(d) Manter registros e informações precisas para demonstrar sua conformidade com as obrigações assumidas no presente Contrato.
(e) Manter canal disponível para que o titular de dados possa registrar solicitações, com base na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
(f) Indicar à outra parte o setor responsável ou a pessoa natural responsável por conduzir as discussões sobre Dados Pessoais.
(g) Efetuar o controle de acesso de seus prepostos e terceiros autorizados em sua estrutura física e/ou ambiente computacional.

DAS MEDIDAS DE PROTEÇÃO E FISCALIZAÇÃO

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA TERCEIRA – As partes declaram que adotam medidas técnicas, administrativas e de segurança aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação, difusão ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA QUARTA – Havendo transferência e/ou compartilhamento de dados pessoais entre as partes, ambas deverão dispor de mecanismos ou canais seguros que garantam a confidencialidade, integridade e disponibilidade durante todo o ciclo de vida das informações.

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA QUINTA – Cada parte permitirá a execução de auditorias pela outra parte e/ou terceiro autorizado por ela indicado, mediante notificação prévia, disponibilizando, sempre que for solicitado, todas as informações necessárias para demonstrar o pleno cumprimento das obrigações previstas neste Contrato, assim como acerca do cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

DO TÉRMINO DO TRATAMENTO DE DADOS

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA SEXTA – Por ocasião do término do tratamento ou em virtude do encerramento deste Contrato, a CONTRATADA deverá anonimizar ou eliminar,

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

de forma definitiva e permanente, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, os dados pessoais compartilhados pelo CONTRATANTE com a CONTRATADA, ressalvadas as hipóteses em que os dados sejam necessários para cumprimento de obrigação legal ou regulatória.

DAS NOTIFICAÇÕES OFICIAIS E DE INCIDENTES

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA SÉTIMA – Caso uma das partes receba uma ordem judicial, administrativa ou qualquer comunicação oficial que determine o fornecimento ou divulgação de dados pessoais tratados no âmbito deste Contrato, a parte notificada deverá comunicar a outra parte, em até 2 (dois) dias úteis após o recebimento da notificação, de forma a oportunizar-lhe a adoção de medidas legais para mitigar ou minimizar os efeitos decorrentes da respectiva divulgação.

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA OITAVA – Caso ocorra incidente que envolva violação de dados pessoais, tratados no âmbito deste Contrato, a parte envolvida deverá notificar a outra parte no prazo de até 2 (dois) dias úteis, a contar do momento em que tomarem conhecimento do incidente, na qual constará:

(a) data e hora do incidente;
(b) data e hora em que a parte tomou ciência do incidente;
(c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente;
(d) número de titulares de dados afetados (volumetria do incidente) e, se possível, a relação destes titulares de dados; e
(e) descrição das possíveis consequências do incidente.

Parágrafo Único - Caso, no momento da notificação, a parte notificante não possua todas as informações indicadas anteriormente, a notificante indicará as informações que já disponha e, posteriormente, as partes definirão os demais conteúdos necessários.

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA NONA – São obrigações da parte que figurar como Controlador dos dados pessoais afetados pelo incidente:
(a) Notificar os titulares de dados afetados, quando couber, mediante texto previamente aprovado pelas partes;
(b) Notificar a autoridade competente, quando couber, mediante texto previamente aprovado pelas partes; e
(c) Adotar um plano de ação que pondere os fatores que levaram ao incidente e implementar medidas que assegurem sua não reincidência.

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA – Uma parte não poderá fazer qualquer anúncio, comunicado ou admissão pública sobre o incidente que faça referência à outra parte, aos titulares, cliente e/ou usuários, representantes, afiliadas, sem o consentimento prévio por escrito desta outra parte.

DA RESPONSABILIZAÇÃO POR DANOS NO TRATAMENTO DE DADOS

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA PRIMEIRA – Cada parte é única responsável pelo correto e seguro processamento e/ou armazenamento de eventuais dados pessoais por ela realizado

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

para fins de execução dos serviços e/ou obrigações acessórias do presente Contrato em seus sistemas eletrônicos e/ou de terceiros autorizados.

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA SEGUNDA – Cada parte é responsável pelos danos comprovadamente causados aos titulares dos dados e/ou terceiros pela violação do presente Contrato e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como em relação às sanções e penalidades aplicadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e/ou demais autoridades competentes, na medida e limite de suas atribuições no âmbito deste Contrato e relação aos tratamentos realizados na qualidade de Controladora dos dados.

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA TERCEIRA – A parte responsável deverá indenizar a parte não responsável em razão de perdas incorridas e comprovadas, decorrentes ou relacionadas à violação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), inclusive praticadas por seus representantes e/ou terceiros autorizados.

DA COMUNICAÇÃO ENTRE OS ENCARREGADOS PELOS DADOS

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA QUARTA – A comunicação entre as partes, em assuntos relacionados a proteção de dados pessoais, privacidade dos titulares dos dados, notificações oficiais e de incidentes, se dará através do Encarregado de cada uma das partes, que seguem nomeados a seguir, sendo certo que eventuais alterações nas pessoas indicadas deverão ser comunicadas a outra parte, por e-mail, tão logo sejam efetuadas:

Encarregada pelos dados do CONTRATANTE: Tatiana Lima Rosa de Oliveira
E-mail: privacidade@bbts.com.br
Endereço: SEPN 508 Conjunto C Lote 07, Brasília / DF, CEP 70740-543
Telefone: +55 (61) 3348-5500

Encarregado pelos dados da CONTRATADA: Walter Ferreira da Silva Junior
E-mail: walter.ferreira@brasoftware.com.br
Endereço: Rua George Ohm, 230 - 3º e 4º andar - Torre B
Telefone: +55 (11) 3179-6900

DAS ALTERAÇÕES LEGAIS E REGULATÓRIAS SOBRE DADOS

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA QUINTA – Se quaisquer alterações na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e regulamentos ou recomendações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) resultarem em descumprimento legal ou regulatório, acerca dos tratamentos de dados pessoais realizados no âmbito deste contrato, as partes deverão empenhar seus melhores esforços, em tempo razoável, para remediar tal descumprimento.

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA SEXTA – As partes acordam que, caso as disposições do Contrato venham necessitar de alterações em decorrência de mudanças legais ou regulatórias posteriores, as partes formalizarão o competente aditivo.

DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA SÉTIMA - Fazem parte integrante deste contrato, independente de transcrição, todas as disposições do instrumento convocatório da

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Licitação referido no preâmbulo, bem como aquelas constantes da Carta-Proposta apresentada, prevalecendo, onde houver conflito, as disposições deste contrato.

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA OITAVA - As partes elegem o foro da Comarca de Brasília para dirimir qualquer questão oriunda deste contrato, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que se apresente.

E, por se acharem justas e contratadas, assinam as partes o presente instrumento.

INDICAÇÃO DOS SIGNATÁRIOS:

CONTRATANTE: BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

Nome: Alfredo Tertuliano de Carvalho
Cargo: Diretor
CPF: [redacted]

Nome: Simone Chaves de Paula Leite
Cargo: Gerente Executiva
CPF: [redacted]

CONTRATADA: BRASOFTWARE INFORMÁTICA LTDA

Nome: Walter Ferreira da Silva Junior
Cargo: Gestor de Operações de Governo
CPF: [redacted]

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

DOCUMENTO Nº 1 DO CONTRATO

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Objeto:

1.1 Contratação de solução **Microsoft Azure** e **Licenciamento de aplicativos Microsoft**, com direito à manutenção e atualização de versões na modalidade Enterprise Agreement Subscription (EAS), pelo período de 36 (trinta e seis) meses, conforme condições e exigências estabelecidas neste documento.

2. Especificações técnicas:

2.1 A modalidade de licenciamento para o fornecimento será o Enterprise Agreement Subscription (EAS) com Software Assurance (SA).
2.1.1 O SA deve fornecer benefícios para o planejamento, implantação e uso das tecnologias e serviços da Microsoft mais recentes, como:
2.1.1.1 Cursos online (E-Learning);
2.1.1.2 Atualização de versões;
2.1.1.3 Substituição de softwares descontinuados;
2.1.1.4 Aquisições complementares durante a vigência contratual.

2.2 Abaixo segue o quadro dos produtos e seus quantitativos anuais a serem licenciados na modalidade de contratação EAS e SCE:

Item	SKU	Nome do Produto Atualizado	Quantidade Mínima Anual	Quantidade Máxima (Período 1.1)	Quantidade Máxima Anual (demais períodos)
Enterprise Agreement Subscription - EAS					
Grupo 1: Administrativo					
1	AAD-33168	M365 E5 Unified Sub Per User	1780	3553	4500
Grupo 2: Técnicos de Campo					
2	JFX-00003	M365 F3 FUSL Sub Per User	1247	1372	2508
Grupo 3: Call Center					
3	JFX-00003	M365 F3 FUSL Sub Per User	871	4175	5000
Grupo 4: Segurança					
4	8RU-00005	M365 F5 Security + Compliance Sub Add-on	1	1	7508
5	8RQ-00005	M365 F5 Security Sub Add-on	1	1	7508
Grupo 5: Produtos complementares					
6	TQA-00001	Exchange Online P2 Sub Per User	165	182	330
7	7SY-00002	Project P5 Sub Per User	4	4	8
8	7LS-00002	Project P3 Sub Per User	66	73	132

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

9	3Q2-00002	Project Online Essentials Sub Per User	55	61	110
10	N9U-00002	Visio P2 Sub Per User	55	61	110
11	DDW-00003	D365 Customer Service Sub Per User	1	1	10
12	DGP-00003	D365 Sales Sub Per User	1	1	10
13	GSL-00002	Power BI Premium P1 Sub	1	1	5
14	77D-00110	Visual Studio Pro MSDN ALng LSA	7	8	14
15	NK4-00002	Power BI Pro Sub Per User	93	102	186
16	LK6-00004	Teams Phone Standard Sub Per User	5	6	10
17	V9B-00001	Teams Rooms Pro Sub Per Device	1	1	10
18	SPU-00002	Power Automate Sub Per User	20	22	100
19	SFJ-00001	Power Automate Flow Sub Min 5 Licenses	20	22	50
20	SEQ-00001	PowerAppsperAppPlan ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	1	1	5
21	SEJ-00002	Power Apps Plan Sub Per User	1	1	5
22	SEW-00001	Power Platform Requests Sub Add-on 50K Daily	1	1	5
23	PEY-00002	GitHub Enterprise Sub Per User	1	1	7
24	RYT-00001	Power Virtual Agent Sub 2K Sessions	1	1	2
25	RYZ-00001	Chat Session Virtual Agent Sub Add-on 1K Sessions	20	22	40
Grupo 6: Server and Cloud Enrollment - SCE					
26	7NQ-00476	SQL Server Standard Core ALng Sub 2L	26	29	52
27	7JQ-00663	SQL Server Enterprise Core ALng Sub 2L	40	44	80
28	9GA-00312	CIS Suite Standard Core ALng Sub 2L	48	53	96
29	9GS-00134	CIS Suite Datacenter Core ALng Sub 2L	312	343	624
30	6QK-00001	Azure prepayment	900	275	2250

2.2.1 Os valores a serem propostos para cada item deverão ser mensais, para garantir a aplicação da proporcionalidade aos meses de efetiva utilização das licenças, ressalvada a exceção abaixo:

2.2.1.1 O SKU 6QK-00001, por corresponder à quantidade créditos por período, terá o valor por crédito e não valor mensal.

2.3 Foram definidos os parâmetros de quantidade mínima e quantidade máxima para cada um dos itens.

2.3.1 As quantidades de cada item podem ser aumentadas até o limite da quantidade máxima, a qualquer tempo, diretamente pela BBTS, nos portais de licenciamento.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

2.3.1.1 Os aumentos de quantidades que não coincidirem com o aniversário do contrato terão o faturamento proporcional aos meses até o próximo aniversário.
2.3.1.2 A BBTS não se obriga a acionar o saldo do quantitativo máximo dos itens.
2.3.2 As quantidades de cada item podem ser reduzidas, em cada aniversário do contrato, mediante notificação à Contratada.
2.3.2.1 O item AAD-33168 da tabela acima poderá ser reduzido quando a quantidade ativa atender ou exceder a quantidade de Dispositivos Qualificados ou Usuários Qualificados.
2.3.2.2 Os demais itens da tabela acima poderão ser reduzidos a critério da BBTS.
2.3.2.3 As reduções às quais se referem os itens 2.3.2, 2.3.2.1 e 2.3.2.2 respeitarão o quantitativo mínimo. Reduções abaixo do quantitativo mínimo configuram supressão contratual, que prevê concordância da Contratada.
2.4 Será considerado como Preço Global Referencial a soma do valor máximo dos 36 meses.
2.4.1 As referências de quantitativo devem respeitar o definido para cada período, conforme tabela do item 5.3.
2.4.2 A definição do Preço Global não obriga a BBTS a acionar o quantitativo máximo, conforme subitem 2.3.1.2 e item 5.2 e seus subitens.
2.5 Descrição dos itens que compõe o objeto desta contratação:

2.5.1 **Microsoft 365 E5**
O Microsoft 365 E5 inclui os serviços Windows Enterprise E5, Office 365 E5 e Enterprise Mobility + Security Suite E5. É uma solução avançada que contém os serviços de mensageria, colaboração, compliance e segurança para dispositivos, com direitos de atualização do sistema operacional das estações de trabalho para Windows Enterprise E5, de instalação local de aplicativos de produtividade integrados ao serviço de nuvem do Office 365 E5, de utilização de ferramentas e serviços de segurança de dispositivos móveis e proteção de informações corporativas do Office 365 / Azure e CALs de acesso aos sistemas Microsoft instalados nas dependências da empresa fornecidos pelo Enterprise Mobility + Security Suite E5.

2.5.2 **Microsoft 365 F3**
Solução simplificada para profissionais de campo que contém os serviços de mensageria, colaboração, compliance e segurança básica, com direitos de atualização do sistema operacional das estações de trabalho para Windows Enterprise E3, de utilização de ferramentas e serviços de segurança de dispositivos móveis e proteção de informações corporativas do Office 365 / Azure e CALs de acesso aos sistemas Microsoft instalados nas dependências da empresa.

2.5.3 **Microsoft 365 F5 Security + Compliance Sub Add-on**
Suíte de segurança avançada para proteção do usuário para Computadores, tablets, smartphones, e-mail, documentos, identidade e aplicativos em nuvem possibilitando integração e correlação dos incidentes e trazer alertas qualificados, assim como ferramentas de proteção à perda de dados, rotulagem automatizada e criptografia, gerenciamento de riscos internos e validação de regras de compliance.

2.5.4 **Microsoft 365 F5 Security Sub Add-on**
Suíte de segurança avançada para proteção do usuário para Computadores, tablets, smartphones, e-mail, documentos, identidade e aplicativos em nuvem possibilitando integração e correlação dos incidentes e emitir alertas qualificados.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

2.5.5 **Exchange Online Plan 2**

Licença autônoma do Exchange Online que possibilita a criação de caixas de e-mail com armazenamento ilimitado e prevenção contra perda de dados.

2.5.6 **Project Plan 5**

O Project Online Plano 5 é uma versão do Project Online que permite aos membros do escritório de projetos a gestão de portifólios, de demandas e planejamento de recursos empresariais, com direito de instalação local de aplicativos integrados ao serviço de nuvem do Office 365.

2.5.7 **Project Plan 3**

O Project Online Plano 3 é uma versão do Project Online que permite aos usuários realizar ações avançadas de gerenciamento de projetos, com direito de instalação local de aplicativos integrados ao serviço de nuvem do Office 365.

2.5.8 **Project Online Essentials**

O Project Online Essentials é uma versão simplificada do Project Online que permite aos usuários realizar ações como o gerenciamento de tarefas, o envio de quadros de horários e colaboração com outros membros de equipes de projetos diretamente na nuvem.

2.5.9 **Visio Online Plan 2**

Licença do Visio para criação e edição de diagramas empresariais e de TI, com direito de instalação local de aplicativos integrados ao serviço de nuvem do Office 365.

2.5.10 **Dynamics 365 Enterprise Customer Services**

O Dynamics 365 é um conjunto de ferramentas de gestão de recursos empresariais e negócios que integram soluções de ERP e CRM na nuvem Microsoft.

2.5.11 **Dynamics 365 Enterprise Sales**

O Dynamics 365 é um conjunto de ferramentas de gestão de recursos empresariais e negócios que integram soluções de ERP e CRM na nuvem Microsoft.

2.5.12 **Power BI Premium P1**

Licença do Power BI Premium, que permite aos colaboradores da empresa sem licença Power BI Professional consumir dashboards e relatórios compartilhados na plataforma de Business Intelligence da nuvem Microsoft.

2.5.13 **Visual Studio Professional Subscription MSDN**

Licença do IDE de desenvolvimento Visual Studio na edição Professional, com assinatura do serviço Visual Studio Subscriptions (Antigo MSDN), que provê acesso a ferramentas e um conjunto de serviços de desenvolvimento na nuvem.

2.5.14 **Power BI Professional**

Licença da plataforma de Business Intelligence da Microsoft, que provê acesso a ferramentas para agregar, analisar, visualizar e compartilhar relatórios e dashboards na nuvem Microsoft.

2.5.15 **Phone System**

Licença complementar ao Microsoft Teams que permite integração com sistemas PBX e a realização de chamadas telefônicas.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

2.5.16 **Teams Rooms**

Licença do Microsoft Teams Rooms PRO oferece experiências aprimoradas de reunião na sala, como áudio e vídeo inteligentes, front row, galerias grandes e suporte para tela dupla. Também fornece recursos avançados de gerenciamento, como gerenciamento de dispositivos remotos, políticas de acesso condicional e análises detalhadas de dispositivos.

2.5.17 **Power Automate Plan Per User**

O Power Automate é uma plataforma para criação de fluxos de trabalho automatizados entre aplicativos e serviços de nuvem, permitindo que eles sejam realizados de forma independente, sem intervenção manual. O tipo de licenciamento nesse caso é por usuário, ou seja, cada usuário para criar ou utilizar o fluxo de trabalho precisa ter uma licença atribuída a ele.

2.5.18 **Power Automate Plan Per Flow**

O Power Automate é uma plataforma para criação de fluxos de trabalho automatizados entre aplicativos e serviços de nuvem, permitindo que eles sejam realizados de forma independente, sem intervenção manual. O tipo de licenciamento nesse caso é por fluxo de trabalho, ou seja, cada licença permite a criação de um fluxo de trabalho que pode ser utilizado por todos os funcionários da empresa.

2.5.19 **Power Apps Plan**

O Power Apps é uma plataforma de nuvem que permite a criação de aplicativos para ambientes web e para dispositivos móveis, de forma simplificada, através de uma interface drag-and-drop direto de um browser de internet. Plano por usuário.

2.5.20 **Power Apps Per Apps Plan**

O Power Apps é uma plataforma de nuvem que permite a criação de aplicativos para ambientes web e para dispositivos móveis, de forma simplificada, através de uma interface drag-and-drop direto de um browser de internet. Plano por aplicativo.

2.5.21 **Power Automate and Power Apps Capacity (10k daily API calls)**

Expansão da capacidade de chamadas de API para o Power Apps e para o Power Automate.

2.5.22 **GitHub Enterprise**

Versão do GitHub destinada ao ambiente on premises, com repositórios armazenados nos servidores locais, com controle de acesso integrado aos recursos corporativos. Permite também aplicar diretivas e regras de compliance corporativas aos repositórios locais.

2.5.23 **Power Virtual Agent Sub 2K Sessions**

O Power Virtual Agents permite criar chatbots baseados em Inteligência Artificial para uma variedade de solicitações. Fornece respostas simples para perguntas comuns e resolve problemas que exigem conversas complexas. Utilizável em sites, aplicativos móveis, no Facebook, no Microsoft Teams ou em qualquer canal com suporte do Bot Framework do Azure.

2.5.24 **Chat Session Virtual Agent Sub Add-on 1K Sessions**

Complemento de mil sessões adicionais de chat para o Power Virtual Agent.

2.5.25 **SQL Server Standard**

Licença do SGBD Microsoft SQL Server Standard com recursos padrão de desempenho,

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

segurança e alta disponibilidade para ambientes de TI.

2.5.26 **SQL Server Enterprise**

Licença do SGBD Microsoft SQL Server edição Enterprise com recursos avançados de desempenho, segurança e alta disponibilidade para ambientes de missão crítica.

2.5.27 **Core Infrastructure Server Suite Standard**

Suíte de Licenças de sistema operacional Windows Server com Software Assurance e plataforma de gestão e proteção centralizada de ativos de TI System Center, ambos na versão Datacenter. Destinada a servidores físicos e máquinas virtuais armazenadas em hypervisors com baixa densidade de virtualização.

2.5.28 **Core Infrastructure Server Suite Datacenter**

Suíte de Licenças de sistema operacional Windows Server com Software Assurance e plataforma de gestão e proteção centralizadas de ativos de TI System Center, ambos na versão Datacenter. Destinada a servidores físicos e máquinas virtuais armazenadas em hypervisors com alta densidade de virtualização.

2.5.29 **Azure Monetary Commitment**

Créditos para acesso aos serviços de nuvem integrados para extensão do Datacenter, Serviços de Infraestrutura, Plataforma e software como serviço, com acesso à serviços de Inteligência Artificial, soluções cognitivas e de Machine Learning. Serviço pago conforme e após o uso, através de emissão de ordem de serviço.

3. Classificação dos Serviços:

3.1 Não se aplica.

4. Subcontratação:

4.1 Não será admitida a subcontratação total ou parcial do objeto do contrato.

5. Condições de Entrega:

5.1 **Quantidade mínima:**
5.1.1 A disponibilização da quantidade mínima anual de créditos Azure e da quantidade mínima de licenças deverá ser realizada a partir do pedido formal da BBTS.

5.2 **Quantidade máxima:**
5.2.1 A quantidade máxima anual de créditos Azure e de licenças deverá estar disponível para ativação durante toda a vigência do contrato.
5.2.1.1 A ativação do saldo de créditos Azure e do saldo de licenças deverá ser realizada imediatamente após os acionamentos efetuados pela BBTS nos portais de licenciamento.
5.2.1.2 Os acionamentos para ativação do saldo de créditos e de licenças serão efetuados à critério e nas quantidades definidas da BBTS, sendo respeitado o limite máximo estipulado.
5.3 As quantidades mínimas e máximas anuais respeitarão aos parâmetros, conforme os períodos a seguir:

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Período	Referência	Parâmetro de quantidade mínima	Parâmetro de quantidade máxima
Período 1.1	21/set/23 a 31/dez/23	Coluna “Quantidade Mínima Anual” da tabela do item 2.2 (proporcionais aos meses do período 1.1)	Coluna “Quantidade Máxima (Período 1.1)” da tabela do item 2.2
Período 1.2	01/jan/24 a 20/set/24	Coluna “Quantidade Mínima Anual” da tabela do item 2.2 (proporcionais aos meses do período 1.2)	Coluna “Quantidade Máxima Anual (demais períodos)” da tabela do item 2.2 (proporcionais aos meses do período 1.2)
Período 2	21/set/24 a 20/set/25	Coluna “Quantidade Mínima Anual” da tabela do item 2.2	Coluna “Quantidade Máxima Anual (demais períodos)” da tabela do item 2.2
Período 3	21/set/25 a 20/set/26	Coluna “Quantidade Mínima Anual” da tabela do item 2.2	Coluna “Quantidade Máxima Anual (demais períodos)” da tabela do item 2.2

5.3.1 Cada período corresponde a 12 meses, sendo 3 períodos que totalizam 36 meses de vigência contratual.
5.3.2 O período 1 foi subdividido em período 1.1 e período 1.2, que correspondem aos meses descritos na coluna “Referência” da tabela e que totalizam os 12 meses iniciais.
5.3.2.1 Os quantitativos máximos estabelecidos para o período 1.1 são distintos dos demais períodos, conforme sua respectiva coluna da tabela do item 2.2.
5.4 Os créditos Azure terão validade até o aniversário do contrato seguinte à sua disponibilização.
5.5 A data de início em 21/09/2023 é estimada para fins de definição de valor referencial. Caso o início da prestação do serviço seja realizado em data posterior a 21/09/2023, o faturamento e pagamento deverão ser proporcionais ao tempo de serviço prestado.

6. Informações de Faturamento:

CNPJ de faturamento: 42.318.949/0013-18
Endereço de faturamento: SEPN - Setor de Edifícios de Utilidade Norte - Quadra 508 Conjunto "C" Lote 07, 4° Andar - Asa Norte - CEP 70740-543.
Inscrição Estadual: 07.322.007/002-03

7. Condições de Instalação, Implementação e/ou Customização:

7.1 O tarifário dos recursos que consomem créditos Azure deverá ser disponibilizado no início da vigência do contrato, sendo ele fixo e irreajustável, conforme item 16 e seus subitens.

8. Condições de Aceite:

8.1 Por ocasião da entrega, os SKUs descritos na especificação técnica desse documento serão validados nos portais oficiais do fabricante, caso seja detectado que não atendem às especificações contratadas, a CONTRATANTE irá rejeitá-los, integralmente ou em parte, obrigando-se a proponente a providenciar a substituição do SKU não aceito no prazo de até 5 (cinco) dias úteis a contar da notificação.
8.2 Será verificado se a solução atende a todos os requisitos técnicos e de negócio previstos no contrato, no projeto básico e seus anexos, devendo a CONTRATADA solucionar qualquer eventual vício detectado, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis a contar da notificação.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

9. Condições de Garantia e Assistência Técnica, Manutenção e Suporte Técnico:

9.1 A CONTRATADA concederá à BB Tecnologia e Serviços S.A, garantia e suporte durante a integralidade da vigência do contrato, com atendimento 24 x 7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana), a contar da data de assinatura do contrato.
9.2 A garantia prevê a atualização, manutenção e serviços de suporte técnico e deverá compreender eventuais correções de falhas de funcionamento do software e patches de segurança, independente de correções tornadas públicas, desde que tenham sido detectadas e formalmente informadas à CONTRATADA.
9.3 A CONTRATADA concederá ao CONTRATANTE garantia técnica e serviços de atualização, manutenção e suporte técnico, contra qualquer indisponibilidade, problema ou defeito que os softwares venham a apresentar, durante toda a vigência do contrato, com atendimento 24 x 7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana), a contar da data de assinatura do contrato.
9.4 A CONTRATADA deverá manter informações disponíveis sobre o ciclo de vida dos produtos (novas versões, ou descontinuidade dos produtos) em meio eletrônico.
9.5 A CONTRATADA disponibilizará acesso por meio eletrônico (portais web) para consulta das atualizações, com identificação especial às atualizações críticas.
9.6 A CONTRATADA disponibilizará acesso a todos os chamados que foram abertos pelo CONTRATANTE, em todos os seus status.
9.7 A CONTRATADA deverá fornecer suporte para os softwares listados no presente documento, para a versão disponibilizada para o CONTRATANTE, e para as versões imediatamente anteriores, enquanto fornecer o serviço de suporte a esta versão (conforme http://support.microsoft.com/lifecycle - Ciclo de vida do Suporte dos Produtos Microsoft).

10. Homologação:

10.1 Não se aplica.

11. Condições de Pagamento:

11.1 Os pagamentos seguirão o faturamento correspondente aos serviços ativos no início cada período, conforme indicado abaixo:

Período	Referência	Emissão da NF
Período 1.1	21/set/23 a 31/dez/23	set/23
Período 1.2	01/jan/24 a 20/set/24	jan/24
Período 2	21/set/24 a 20/set/25	set/24
Período 3	21/set/25 a 20/set/26	set/25

11.1.1 A data de início em 21/09/2023 é estimada para fins de definição de valor referencial. Caso o início da prestação do serviço seja realizado em data posterior a 21/09/2023, o faturamento e pagamento deverão ser proporcionais ao tempo de serviço prestado.

11.2 **Azure:** A cada início de período serão considerados para faturamento e pagamento o quantitativo mínimo de créditos.
11.2.1 O pagamento por créditos adicionais ocorrerá de acordo com as quantidades solicitadas, sendo faturados a partir dos acionamentos efetuados pela BBTS.
11.2.1.1 Os créditos Azure terão validade até o aniversário do contrato seguinte à sua disponibilização.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

11.3 **Licenças:** Licenças adicionais, cujos acionamentos não coincidirem com o início de período, terão o faturamento proporcional aos meses até o final do período em que ocorreu o acionamento.

11.4 A emissão das notas ficais deverá ser efetuada separadamente por grupo, conforme indicado na tabela do item 2.2.

11.5 O pagamento será creditado, em conta corrente mantida preferencialmente no Banco do Brasil S.A., em nome da CONTRATADA, em até 30 dias corridos, a contar da disponibilização dos créditos, das licenças e da emissão da Nota fiscal, acompanhada do Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica, relativo aos municípios em que o documento é exigido.

11.6 As notas fiscais deverão ser entregues à CONTRATANTE, em até 5 (cinco) dias úteis subsequentes a data de sua emissão, sendo entregue até o dia 17 (dezessete) do mês de sua emissão, acompanhada do Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica, relativo à prestação de serviços nos municípios em que o documento é exigido.

12. Multa:

12.1 Para efeito de aplicação de multas referentes ao descumprimento de obrigações contratuais, às infrações serão atribuídos graus, conforme as tabelas 1 e 2 a seguir:

TABELA 1	
GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% sobre o valor proporcional ao quantitativo mínimo contratado
2	0,5% sobre o valor proporcional ao quantitativo mínimo contratado
3	1,0% sobre o valor proporcional ao quantitativo mínimo contratado
4	2,0% sobre o valor proporcional ao quantitativo mínimo contratado

TABELA 2		
ITEM	DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA	GRAU
1	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, sem motivo justificado; por ocorrência, limitado a uma ocorrência.	4
2	Execução de serviços de forma incorreta, em desconformidade com as normas técnicas pertinentes, com padrão de qualidade inferior ou em prazos superiores à média de mercado, embasados em clara deficiência técnica do(s) profissional(is) envolvido(s) ou por falta de equipamento ou ferramenta adequados, por ocorrência, cumulativamente não superior a 10%.	4
3	Manter funcionário sem qualificação para a execução dos serviços; por ocorrência, cumulativamente não superior a 10%.	2
4	Executar serviço incompleto ou de caráter paliativo, ou deixar de providenciar recomposição complementar; por ocorrência, cumulativamente não superior a 10%.	3
5	O atraso injustificado na prestação do serviço no início da execução do contrato de acordo com os prazos estabelecidos.	1
6	Deixar de efetuar os atendimentos referentes aos requisitos de garantia e	1

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

	suporte técnico do produto.	
7	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	3

13. Acordo de Nível de Serviços

13.1 O regime de suporte deverá ser de 24hx7 dias da semana.
13.2 A contratada deverá dispor de canal de suporte por meio de portais na web provendo à Contratante a possibilidade de acompanhamento online da resolução.
13.3 Os acordos de níveis de serviços e as respectivas glosas estão no Anexo I - Nível de Serviço Microsoft.

14. Aspectos de Segurança:

14.1 A CONTRATADA se obriga por si, sócios, diretores e mandatários, a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à BBTS, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas, não assumindo quaisquer responsabilidades em relação a seus agenciados neste sentido.
14.2 A CONTRATADA se obriga a tratar como matéria sigilosa todos os pormenores técnicos e comerciais, informações comerciais, industriais, empresariais e financeiros, bem como o know- how e outros dados que venha a ter acesso, obrigando-se, ainda, a deles não se utilizar, nem possibilitar que terceiros deles tomem conhecimento ou se utilizem, sem a prévia e expressa aprovação da BBTS, sob pena de ressarcir integralmente a BBTS dos danos diretos e comprovados decorrentes de sua divulgação ou uso indevido.

15. Vigência:

15.1 O contrato terá vigência de 36 (trinta e seis) meses, a contar da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado até o limite de 60 meses.

16. Repactuação de preços/Reajuste:

16.1 Durante os 36 meses de vigência, o preço estipulado não poderá ser repactuado e os valores serão fixos e irreajustáveis.
16.2 Decorridos os 36 meses de vigência iniciais, será admitida a repactuação dos preços dos serviços contratados, precedida de prorrogação contratual, e respeitado o interregno mínimo de 12 meses.
16.2.1 A repactuação poderá ser realizada, por solicitação da Contratada, mediante acordo entre as partes, de acordo com a legislação vigente, adotando-se como parâmetros básicos a qualidade e os preços de mercado para a prestação dos serviços objeto deste Contrato.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

17. Matriz de risco:

CATEGORIA DO RISCO	DESCRIÇÃO	CONSEQUÊNCIA	ALOCAÇÃO DO RISCO
Risco atinente ao Tempo da Execução	Atraso na execução do objeto contratual por culpa do Contratado.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratada
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratada
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do príncipe.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratante
Risco da Atividade Empresarial	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro do Contratado na avaliação da hipótese de incidência tributária.	Aumento ou diminuição do lucro do Contratado.	Contratada
	Variação da taxa de câmbio.	Aumento ou diminuição do custo do produto e/ou do serviço.	Contratada
	Violação de dados pessoais de TERCEIROS identificados e identificáveis por falha de segurança técnica e administrativa.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Contratada
	Violação de dados pessoais de terceiros identificados e identificáveis por descumprimento das orientações do Contratante.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Contratada
	Violação de dados pessoais de terceiros identificados e identificáveis por descumprimento das normas de proteção de dados.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Contratada
	Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular, tais como aumento de preço de insumos, prestadores de serviço e mão de obra.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratante

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Risco Tributário e Fiscal (Não Tributário)	Responsabilização da CONTRATANTE por recolhimento indevido em valor menor ou maior que o necessário, ou ainda de ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa da CONTRATANTE.	Débito ou crédito tributário ou fiscal (não tributário).	Contratada

18. Qualificação Econômico-Financeira:

18.1 A qualificação econômico-financeira da CONTRATADA será avaliada de acordo com os seguintes critérios:

18.1.1 Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da legislação em vigor, acompanhado do demonstrativo das contas de lucros e prejuízos que comprovem sua boa situação financeira.

18.1.1.1 No caso de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, a apresentação dessa documentação servirá também para comprovação de enquadramento nessa condição, de acordo com o art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006.

18.1.1.2 No caso de empresa constituída no exercício social vigente, será admitida a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade.

18.1.2 A comprovação da boa situação financeira da CONTRATADA será baseada também na obtenção de Índices de Liquidez Geral (LG), de Solvência Geral (SG) e de Liquidez Corrente (LC) resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, sendo considerada habilitada a empresa que apresentar resultado maior que 1, em todos os índices aqui mencionados:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

18.1.3 Se a CONTRATADA apresentar qualquer dos índices relativos à boa situação financeira igual ou menor que 1,00 (um) deverá comprovar possuir patrimônio líquido igual ou superior a 10% do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

19. Qualificação Técnica:

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

19.1 A qualificação técnica da CONTRATADA será avaliada de acordo com os seguintes critérios:
19.1.1 No mínimo 01(um) atestado de capacidade técnica comprovando que executa/executou, serviço compatível em características, quantidades e prazos ao indicado no projeto básico. A comprovação de que trata este item será feita por meio de atestado de prestação de serviço/fornecimento.
19.1.2 O atestado deverá indicar o fornecimento de quantitativo não inferior a 30% do total do quantitativo mínimo anual indicado neste documento.
19.1.3 Comprovação que já executou objeto compatível, em prazo, com o que está sendo licitado, mediante a comprovação de experiência mínima de três anos na execução de objeto compatível ao da contratação, podendo ser aceito o somatório de atestados.

19.1.4 Será admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, para fins da comprovação de que trata o subitem acima, não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos.

19.1.5 A CONTRATADA deve disponibilizar, se solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia simples do contrato que deu suporte à contratação, cópia das notas fiscais, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços.

20. *Due Diligence*:

20.1 Considerando que a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. implementou a gestão de risco de fornecedores por meio de *Due Diligence*, e que a referida ferramenta permite aumentar a segurança nas contratações e na gestão, fica a CONTRATADA, ciente de que, a critério da BB Tecnologia e Serviços, poderá efetuar o *Background Check* (Análise Reputacional) e solicitar que a CONTRATADA preencha, assine e encaminhe o FQ415-042-Questionário de *Due Diligence* com as devidas evidências, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contados da solicitação do envio, observando que a entrega do questionário respondido e suas evidências é fato determinante para a assinatura do contrato.

21. Garantia Financeira da Execução Contratual:

21.1 Será exigida garantia de 10% (dez) sobre o valor contratado, nos termos do artigo 70 da Lei nº 13.303/16.

21.2 A garantia deverá ser válida durante todo o período de vigência do contrato, estendendo-se por mais 3 (três) meses após o término desse período e deverá ser apresentada em até 30 dias corridos da data de assinatura do contrato.

ANEXO(S) DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:

Anexo I - Nível de Serviço Microsoft

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Volume Licensing

Contrato de Nível de Serviço para Serviços Online da Microsoft
1° de fevereiro de 2023

Microsoft

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Sumário

SUMÁRIO **2**

INTRODUÇÃO **4**

TERMOS GERAIS **5**

TERMOS ESPECÍFICOS AO SERVIÇO **7**

MICROSOFT DYNAMICS 365 ..... **7**
DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL 7
DYNAMICS 365 COMMERCE 7
DYNAMICS 365 CUSTOMER INSIGHTS 8
DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE ENTERPRISE; DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE PROFESSIONAL; DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE INSIGHTS; DYNAMICS 365 FIELD SERVICE; DYNAMICS 365 MARKETING 8
DYNAMICS 365 FRAUD PROTECTION 8
DYNAMICS 365 GUIDES 9
DYNAMICS 365 HUMAN RESOURCES 9
DYNAMICS 365 INTELLIGENT ORDER MANAGEMENT 10
DYNAMICS 365 REMOTE ASSIST 10
DYNAMICS 365 SALES ENTERPRISE; DYNAMICS 365 SALES PROFESSIONAL 10
DYNAMICS 365 SUPPLY CHAIN MANAGEMENT; DYNAMICS 365 FINANCE; DYNAMICS 365 PROJECT OPERATIONS 11

SERVIÇOS DO OFFICE 365 ..... **11**
DUET ENTERPRISE ONLINE 11
EXCHANGE ONLINE 12
ARQUIVAMENTO DO EXCHANGE ONLINE 12
EXCHANGE ONLINE PROTECTION 13
MICROSOFT MYANALYTICS 13
MICROSOFT STREAM 14
MICROSOFT TEAMS 14
MICROSOFT 365 APPS FOR BUSINESS 14
MICROSOFT 365 APPS FOR ENTERPRISE 15
OFFICE 365 ADVANCED COMPLIANCE 15
OFFICE ONLINE 16
VÍDEO DO OFFICE 365 16
ONEDRIVE PARA BUSINESS 16
PROJECT 17
SHAREPOINT ONLINE 17
SKYPE FOR BUSINESS ONLINE 17
MICROSOFT TEAMS – PLANOS DE CHAMADA, SISTEMA DE TELEFONIA E AUDIOCONFERÊNCIA 18
MICROSOFT TEAMS – QUALIDADE DE VOZ 18
WORKPLACE ANALYTICS 19
YAMMER ENTERPRISE 19

PLANOS E SERVIÇOS DO MICROSOFT AZURE **19**
AZURE ACTIVE BASIC (AZURE AD) 19
AZURE ACTIVE DIRECTORY B2C 20
AZURE ACTIVE DIRECTORY DOMAIN SERVICES 21
ANALYSIS SERVICES 21
SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE API 21
APP CENTER 22
CONFIGURAÇÃO DO APLICATIVO 23
SERVIÇO DE APLICATIVOS 24
GATEWAY DE APLICATIVOS 24
APPLICATION INSIGHTS 24
SERVIÇOS DE IA APLICADA DO AZURE 25
AZURE ARC 25
AUTOMAÇÃO 26
BACKUP DO AZURE 27
AZURE BASTION 27
LOTE 28
SERVIÇOS BIZTALK 28
SERVIÇO DE BOT DO AZURE 29
CACHE DO AZURE PARA REDIS 29
SERVIÇOS DE NUVEM 30
AZURE COGNITIVE SEARCH 31
SERVIÇOS COGNITIVOS AZURE 31
SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO DO AZURE 32
RAZÃO CONFIDENCIAL DO AZURE 33
APLICATIVOS DE CONTÊINER DO AZURE 33
INSTÂNCIAS DE CONTÊINER DO AZURE 33
REGISTRO DE CONTÊINER DO AZURE 34
REDE DE FORNECIMENTO DE CONTEÚDO (CDN) 34
AZURE COSMOS DB 35
CATÁLOGO DE DADOS 39
AZURE DATA FACTORY 40
DATA LAKE ANALYTICS 41
DATA LAKE STORAGE GEN1 41
BANCO DE DADOS DO AZURE PARA MARIADB 41
BANCO DE DADOS DO AZURE PARA MYSQL 42
BANCO DE DADOS DO AZURE PARA POSTGRESQL 43
AZURE DATABRICKS 44
PROTEÇÃO CONTRA DDOS DO AZURE 45
AZURE DEFENSOR 45
GERENCIAMENTO DE SUPERFÍCIE DE ATAQUE EXTERNO DO DEFENDER 45
AZURE DEV OPS 46
GÊMEOS DIGITAIS DO AZURE 47
DNS DO AZURE 47
GRADE DE EVENTOS 48
HUBS DE EVENTOS 48
AZURE EXPRESSROUTE 49
FIREWALL DO AZURE 49
AZURE FLUID RELAY 50
AZURE FRONT DOOR E AZURE FRONT DOOR (CLÁSSICO) 51
FUNÇÕES DO AZURE 51
HDINSIGHT 52
HEALTH BOT 52
PROTEÇÃO DE INFORMAÇÕES DO AZURE 53
AZURE IOT CENTRAL 53
HUB IOT DO AZURE 54
COFRE DA CHAVE 54
HSM GERENCIADO PELO COFRE DE CHAVES DO AZURE 55
SERVIÇO DE KUBERNETES DO AZURE (AKS) 55
AZURE LAB SERVICES 56
BALANCEADOR DE CARGA DO AZURE 57
TESTE DE CARGA DO AZURE 57

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Aplicativos Lógicos 58
Azure Machine Learning 58
Azure Machine Learning Studio (clássico) 59
Azure Mapas 59
Serviços de Mídia 60
Gerenciamento de Custos da Microsoft 63
Microsoft Genomics 63
Serviços Móveis 63
Azure Monitor 64
Serviço de Autenticação Multifator 65
Azure NetApp Files 65
Observador de Rede 65
Hubs de Notificação 66
Reservas de Capacidade Sob Demanda para Máquinas Virtuais do Azure 66
Estação Terrestre do Azure Orbital 67
Link Privado do Azure 68
Azure Red Hat OpenShift 68
Remote Rendering 69
Servidor de Rota do Azure 69
SAP HANA em Instâncias Grandes do Azure 70
Agendador 71
Barramento de Serviço 71
Serviço do Azure SignalR 72
Azure Site Recovery 72
Âncoras Espaciais 74
Aplicativos Spring do Azure 74
Banco de Dados SQL do Azure 74
Instância Gerenciada do SQL do Azure 76
SQL Server Stretch Database 77
Aplicativos Web Estáticos 77
Contas de Armazenamento 78
StorSimple 80
Azure Stream Analytics 81
Azure Synapse Analytics 81
Azure Time Series Insights 82
Serviço do Gerenciador de Tráfego 83
Máquinas Virtuais 83
Gerenciador de Rede Virtual do Azure 85
WAN Virtual do Azure 85
Solução VMware no Azure 86
Solução VMware da CloudSimple no Azure 86
Azure VNet NAT 87
Gateway de VPN 88
Azure Web PubSub 88
Serviços do Windows 10 IoT Core 89
Outros Serviços Online 89
Bing Maps Enterprise Platform 90
Gerenciamento de Ativos Móveis do Bing Mapas 90
Segurança do Aplicativo Microsoft Cloud 91
Microsoft Power Automate 91
Microsoft Intune 91
Microsoft Kaizala Pro 92
Microsoft Power Apps 92
Microsoft Power Virtual Agents 93
Gerente de Sustentabilidade da Microsoft 93
Minecraft: Education Edition 93
Power BI Embedded 94
Power BI Premium 94
Power BI Pro 95
Translator API 95
Microsoft Defender para Ponto de Extremidade 95
Impressão Universal 96
Windows 365 96
APÊNDICE A - COMPROMISSO DE NÍVEIS DE SERVIÇO PARA DETECÇÃO E BLOQUEIO DE VÍRUS, EFICÁCIA DO SPAM OU FALSO-POSITIVO 98
APÊNDICE B - COMPROMISSO DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA TEMPO DE ATIVIDADE E ENTREGA DE EMAILS 100

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Introdução

Sobre este Documento

Este Contrato de Nível de Serviço para Serviços Online da Microsoft (este "SLA") faz parte do seu contrato de licenciamento por volume da Microsoft (o "Contrato"). Os termos em letras maiúsculas usados, mas não definidos, neste SLA deverão ter o significado atribuído a eles no Contrato. Este SLA se aplica aos Serviços Online da Microsoft listados neste documento (um "Serviço" ou os "Serviços"), mas não se aplica a serviços de marcas separadas disponibilizados com ou relacionados aos Serviços ou a qualquer software nas instalações que seja parte de qualquer Serviço.

Se nós não atingirmos e mantivermos os Níveis de Serviço para cada Serviço conforme descrito neste SLA, você poderá estar qualificado a obter um crédito proporcional aos valores de serviços mensais. Nós não modificaremos os termos do seu SLA durante o prazo inicial da sua assinatura; no entanto, se você renovar sua assinatura, a versão atual deste SLA no momento do início do prazo de renovação se aplicará integralmente ao prazo de renovação. Nós forneceremos uma notificação de, pelo menos, 90 dias por alterações substanciais adversas a este SLA. Você poderá revisar a versão mais recente deste SLA a qualquer momento visitando o site http://www.microsoftvolumelicensing.com/SLA.

Versões Anteriores deste Documento

Este SLA fornece informações sobre Serviços atualmente disponíveis. Versões mais antigas deste documento estão disponíveis em http://www.microsoftvolumelicensing.com. Para encontrar a versão necessária, um cliente pode contatar seu revendedor ou com o Gerente de Conta Microsoft.

Esclarecimentos e Resumo das Alterações neste Documento

Identificamos a seguir as inclusões, exclusões e outras alterações neste SLA. Além disso, listamos esclarecimentos sobre a política da Microsoft para responder dúvidas simples do cliente.

Adições/Atualizações	Exclusões
Teste de Carga do Azure	Nenhum
Gerenciador de Rede Virtual do Azure	

Sumário / Definições

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Termos Gerais

Definições

"**Período Mensalmente Aplicável**" significa, para um mês no qual um Crédito de Serviço é devido, o número de dias pelos quais você é assinante de um Serviço.

"**Valores de Serviço Mensalmente Aplicáveis**" significa o total dos valores realmente pagos por você para um Serviço que é aplicável ao mês no qual um Crédito de Serviço é devido.

"**Tempo de Inatividade**" é definido para cada Serviço nos Termos Específicos ao Serviço a seguir. Exceto para os Serviços do Microsoft Azure, o Tempo de Inatividade não inclui o Tempo de Inatividade Programado. O tempo de inatividade não inclui a indisponibilidade de um Serviço devido às limitações descritas abaixo e nos Termos Específicos aos Serviços.

"**Código de Erro**" significa uma indicação de que houve falha na operação, como um código de status de HTTP no intervalo de 5xx.

"**Conectividade Externa**" é o tráfego de rede bidirecional por meio de protocolos com suporte como HTTP e HTTPS que podem ser enviados e recebidos de um endereço IP público.

"**Incidente**" significa (i) qualquer evento exclusivo ou (ii) qualquer conjunto de eventos que resultem em Tempo de Inatividade.

"**Portal de Gerenciamento**" significa a interface da Web, fornecida pela Microsoft, por meio da qual os clientes podem gerenciar o Serviço.

"**Tempo de Inatividade Programado**" significa os períodos do Tempo de Inatividade relacionado à rede, ao hardware ou à manutenção ou às atualizações do Serviço. Nós publicaremos a notificação ou o notificaremos pelo menos 5 (cinco) dias antes do início do Tempo de Inatividade.

"**Crédito de Serviço**" é a porcentagem dos Valores de Serviço Mensais Aplicáveis creditados a você após a aprovação do requerimento judicial ou extrajudicial da Microsoft.

"**Nível de Serviço**" significa as métricas de desempenho estabelecidas neste SLA que a Microsoft concorda em cumprir na entrega dos Serviços.

"**Recurso do Serviço**" significa um recurso individual disponível para uso em um Serviço.

"**Código de Êxito**" significa uma indicação de que a operação foi executada com êxito, como um código de status de HTTP no intervalo de 2xx.

"**Janela de Suporte**" significa o período de tempo durante o qual um recurso de Serviço ou compatibilidade com um serviço ou produto separado recebe suporte.

"**Minutos do Usuário**" significa o número total de minutos em um mês, menos todo o Tempo de Inatividade Programado, multiplicado pelo número total de usuários.

Termos

Requerimentos Judiciais ou Extrajudiciais
Para que a Microsoft considere um requerimento judicial ou extrajudicial, você deverá enviá-lo ao atendimento ao cliente da Microsoft Corporation, incluindo todas as informações necessárias para que a Microsoft faça a validação dele, incluindo, sem limitação: (i) uma descrição detalhada do Incidente; (ii) informações sobre o tempo e a duração do Tempo de Inatividade; (iii) o número e a localização dos usuários afetados (se aplicável) e (iv) as descrições de suas tentativas para solucionar o Incidente no momento em que ele ocorreu.

Para um requerimento judicial ou extrajudicial relacionado ao Microsoft Azure, nós devemos receber o requerimento em dois meses do final do mês de cobrança no qual ocorreu o Incidente que é objeto do requerimento judicial ou extrajudicial. Para os requerimentos judiciais ou extrajudiciais relacionado a todos os outros Serviços, nós devemos receber o requerimento até o final do mês após o mês no qual ocorreu o Incidente. Por exemplo, se o Incidente ocorreu em 15 de fevereiro, nós devemos receber o requerimento judicial ou extrajudicial e todas as informações exigidas até 31 de março.

Nós avaliaremos todas as informações razoavelmente disponibilizadas para nós e faremos uma determinação de boa-fé para avaliar se é devido um Crédito de Serviço. Nós envidaremos os esforços comercialmente razoáveis para processar os requerimentos judiciais ou extrajudiciais durante o mês subsequente e em 45 (quarenta e cinco) dias contados do recebimento. É necessário estar em total conformidade com o Contrato para estar qualificado para um Crédito de Serviço. Se nós determinarmos que um Crédito de Serviço é devido a você, nós aplicaremos o Crédito de Serviço ao seus Valores de Serviço Mensalmente Aplicáveis.

Se você comprar mais de um Serviço (não como um pacote), poderá enviar requerimentos judiciais ou extrajudiciais de acordo com o processo descrito acima como se cada Serviço fosse coberto por um SLA individual. Por exemplo, se você tiver comprado o Exchange Online e o SharePoint Online (não como parte de um pacote) e durante o prazo da assinatura um Incidente causar Tempo de Inatividade para ambos os Serviços, talvez você esteja qualificado para dois Créditos de Serviços separados (um para cada Serviço), enviando dois requerimentos judiciais ou extrajudiciais de acordo com este SLA. Caso mais de um Nível de Serviço para um Serviço específico não esteja sendo cumprido em decorrência do mesmo

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Incidente, você deverá escolher apenas um Nível de Serviço como objeto do requerimento judicial ou extrajudicial com base no Incidente. A menos que disposto de outra forma em um SLA específico, somente um Crédito de Serviço é permitido por Serviço por um Período Mensal Aplicável.

Créditos de Serviço

Os Créditos de Serviço são seu único recurso exclusivo para qualquer problema de desempenho ou disponibilidade para qualquer Serviço de acordo com o Contrato e este SLA. Você não pode compensar unilateralmente seus Valores de Serviços Mensais Aplicáveis para qualquer problema de desempenho ou disponibilidade.

Os Créditos de Serviços se aplicam somente aos valores pagos para o Serviço específico, Recursos de Serviços ou para a camada Serviços para a qual um Nível de Serviço não foi atendido. Em casos nos quais os Níveis de Serviço se aplicam a Recursos de Serviços individuais ou a camadas de Serviços separadas, os Créditos de Serviços se aplicam somente aos valores pagos para o Recurso de Serviços ou para a camada Serviços afetado, conforme aplicável. Os Créditos de Serviço concedidos em qualquer mês de cobrança para um Serviço ou Recurso do Serviço específico não excederão, em nenhuma circunstância, os valores de serviço mensais do Serviço ou Recurso do Serviço, conforme aplicável, no mês de cobrança.

Se você comprar Serviços como parte de um pacote ou de outra oferta exclusiva, os Valores de Serviços Mensais Aplicáveis e o Crédito de Serviço para cada Serviço serão divididos proporcionalmente.

Se você tiver comprado um Serviço de um revendedor, você receberá um crédito de serviço diretamente de seu revendedor, e o revendedor receberá um Crédito de Serviço diretamente de nós. O Crédito de Serviço será baseado no preço sugerido para o varejo para o serviço aplicável, conforme determinado por nós a nosso critério razoável.

Limitações

Não serão aplicáveis a este SLA, nem aos Níveis de Serviço aplicáveis, problemas de desempenho ou disponibilidade:

1. Devido a fatores fora do nosso controle razoável (por exemplo, desastres naturais, guerra, atos de terrorismo, tumultos, ações do governo ou uma falha de rede ou de dispositivo externo aos nossos datacenters, incluindo no seu site ou entre seu site e o nosso datacenter);
2. Resultantes do uso dos serviços, hardware ou software não fornecido por nós, incluindo, mas sem limitação, problemas resultantes de largura de banda inadequada ou relacionada a software ou serviços de terceiros;
3. Resultantes de falhas em um único Datacenter da Microsoft, quando sua conectividade de rede é explicitamente dependente desse local de uma maneira não resiliente;
4. Causados pelo uso que você faz de um Serviço depois de solicitarmos a modificação do uso que você faz do Serviço; se você não tiver modificado o uso conforme recomendado;
5. Durante ou com relação à visualização, pré-lançamento, versões beta ou de avaliação de um Serviço, recurso ou software (conforme determinado por nós) ou a compras feitas usando os créditos de assinatura da Microsoft;
6. Resultantes da ação não autorizada ou da falta de ação, quando exigido, ou de seus funcionários, agentes, contratados ou fornecedores ou de qualquer pessoa que tenha acesso à nossa rede por meio de suas senhas ou equipamentos ou, de outra forma, resultantes da sua falha em seguir práticas de segurança adequadas;
7. Decorrentes do não cumprimento das configurações exigidas, do uso das plataformas compatíveis, do cumprimento de políticas para uso aceitável ou do uso que você faz do Serviço de uma maneira inconsistente com os recursos e a funcionalidade do Serviço (por exemplo, tentativas de executar operações sem suporte) ou inconsistentes com as nossas orientações publicadas;
8. Resultantes em falha na entrada, instruções ou argumentos (por exemplo, solicitações para acessar arquivos que não existem);
9. Resultantes das suas tentativas em executar operações que excederam as cotas prescritas ou resultantes de nosso controle de comportamento abusivo suspeito;
10. Decorrentes do uso que você faz dos recursos do Serviço por parte do Cliente que estão fora do Suporte do Windows associado ou
11. Para licenças reservadas, mas não pagas, no momento do Incidente.

Serviços adquiridos por meio dos contratos de licenciamento por volume Open, Open Value e Open Value Subscription e Serviços em um pacote do Office 365 Small Business Premium na forma de uma chave de produto não estão qualificados para Créditos de Serviço com base em valores de serviços. Para esses Serviços, qualquer Crédito de Serviço para o qual você possa estar qualificado será creditado na forma de tempo de serviço (ou seja, em dias) em oposição aos valores de serviços, e qualquer referência a "Valores de Serviços Mensais Aplicáveis" será excluída e substituída por "Período Mensalmente Aplicável".

Sumário / Definições

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Termos Específicos ao Serviço

Microsoft Dynamics 365

Dynamics 365 Business Central

Tempo de Inatividade: qualquer período de tempo no qual os usuários finais estão impossibilitados de fazer login em sua instância.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário / Definições

Dynamics 365 Commerce

Definições Adicionais:
"**Locatário Ativo**" significa um locatário com uma topologia de produção de alta disponibilidade no Portal de Gerenciamento que (A) foi implementado em um Serviço de Aplicativos do Parceiro e (B) tem um banco de dados ativo no qual os usuários podem fazer login.
"**Serviço de Aplicativos do Parceiro**" significa um aplicativo do parceiro criado com base em e combinado com a Plataforma que (A) é usada para processar as transações comerciais reais da sua organização e (B) tem recursos de armazenamento e cálculo de reserva iguais a ou maiores do que uma das Unidades de Escala selecionadas pelo seu parceiro para o aplicativo do parceiro aplicável.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" significa o total de minutos acumulados durante um mês de cobrança no qual um Locatário Ativo foi implementado em um Serviço de Aplicativos do Parceiro usando uma topologia de produção ativa de alta disponibilidade.
"**Plataforma**" significa formulários de clientes do Serviço, relatórios do SQL Server, operações em lote, pontos de extremidade da API ou APIs de varejo do Serviço usadas apenas para fins de comércio ou varejo.
"**Unidade de Escala**" significa os incrementos pelos quais os recursos de armazenamento e cálculo são adicionados a ou removidos de um Serviço de Aplicativos do Parceiro.
"**Infraestrutura do Serviço**" significa os recursos de autenticação, computação e armazenamento que a Microsoft fornece em conexão com o Serviço.

Tempo de Inatividade: qualquer período de tempo no qual os usuários finais não podem acessar seu Locatário Ativo devido a uma falha na Plataforma não expirada ou na Infraestrutura do Serviço uma vez que a Microsoft determina a partir dos logs do sistema e de monitoramento de integridade automatizados. O tempo de inatividade não inclui o Tempo de Inatividade Programado, a indisponibilidade dos recursos de complemento de Serviço, a incapacidade de acessar o Serviço devido às suas modificações do Serviço ou os períodos nos quais a capacidade da Unidade de Escala é excedida.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal para um determinado Locatário Ativo em um mês é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ de\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário / Definições

Dynamics 365 Customer Insights

Tempo de Inatividade: Qualquer período de tempo no qual os usuários finais estão impossibilitados de fazer login em seu ambiente. O tempo de inatividade não inclui o Tempo de Inatividade Programado, a indisponibilidade dos recursos de complemento de Serviço ou a incapacidade de acessar o Serviço devido às suas modificações do Serviço.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário / Definições

Dynamics 365 Customer Service Enterprise; Dynamics 365 Customer Service Professional; Dynamics 365 Customer Service Insights; Dynamics 365 Field Service; Dynamics 365 Marketing

Tempo de Inatividade: qualquer período de tempo quando os usuários finais estão impossibilitados de ler ou escrever quaisquer dados de Serviço sobre os quais eles têm permissão adequada, mas isso não inclui a não disponibilidade dos recursos complementares do Serviço.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário / Definições

Dynamics 365 Fraud Protection

Tempo de Inatividade: qualquer período de tempo quando os usuários finais estão impossibilitados de ler ou escrever quaisquer dados de Serviço sobre os quais eles têm permissão adequada, mas isso não inclui a não disponibilidade dos recursos complementares do Serviço.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada com o uso da seguinte fórmula:

$$\frac{\#Minutos\ no\ mês\ -\#Minutos\ em\ que\ o\ serviço\ DFP\ não\ está\ disponível}{\#Minutos\ no\ mês}\ x\ 100$$

em que, em um determinado intervalo de minutos, o serviço será determinado como disponível se houver um teste de ping watchdog bem-sucedido do serviço pelo seu DNS externo.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário/Definições

Dynamics 365 Guides

Definições Adicionais:
Tempo de Inatividade: Qualquer período de tempo no qual o usuário final está impossibilitado de ler ou escrever quaisquer dados de Serviço sobre os quais eles têm permissão adequada. Qualquer período de tempo no qual os usuários finais estão impossibilitados de iniciar ou participar de chamadas.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada com o uso da seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

* O Tempo de Inatividade não inclui o Tempo de Inatividade Programado.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
<99,5%	25%
< 99%	50%

Sumário/Definições

Dynamics 365 Human Resources

Definições Adicionais:
"**Locatário Ativo**" significa um locatário com uma topologia de produção de alta disponibilidade no Portal de Gerenciamento tem um banco de dados ativo no qual os usuários podem fazer login.

Tempo de Inatividade: Qualquer período de tempo no qual os usuários finais estão impossibilitados de ler ou escrever quaisquer dados de Serviço sobre os quais eles têm permissão adequada. A Paralisação não inclui o Tempo de Inatividade Programado.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ de\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,5%	25%

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário / Definições

Dynamics 365 Intelligent Order Management

Tempo de Inatividade: qualquer período de tempo quando o usuário final está impossibilitado de ler ou escrever quaisquer dados de Serviço sobre os quais eles têm permissão adequada, mas isso não inclui a não disponibilidade dos recursos complementares do Serviço. A Paralisação não inclui o Tempo de Inatividade Programado.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada com o uso da seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário/Definições

Dynamics 365 Remote Assist

Definições Adicionais:
Tempo de Inatividade: Qualquer período de tempo pelo qual os usuários finais estão impossibilitados de conduzir conversas de mensagens instantâneas ou iniciar ou participar de chamadas.*
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada com o uso da seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

**Conversas de mensagens instantâneas disponíveis somente em algumas plataformas*

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%

Sumário/Definições

Dynamics 365 Sales Enterprise; Dynamics 365 Sales Professional

Tempo de Inatividade: qualquer período de tempo quando os usuários finais estão impossibilitados de ler ou escrever quaisquer dados de Serviço sobre os quais eles têm permissão adequada, mas isso não inclui a não disponibilidade dos recursos complementares do Serviço.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário / Definições

Dynamics 365 Supply Chain Management; Dynamics 365 Finance; Dynamics 365 Project Operations

Definições Adicionais:
"**Locatário Ativo**" significa um locatário com uma topologia de produção de alta disponibilidade no Portal de Gerenciamento que (A) foi implementado em um Serviço de Aplicativos do Parceiro e (B) tem um banco de dados ativo no qual os usuários podem fazer login.

"**Serviço de Aplicativos do Parceiro**" significa um aplicativo do parceiro criado com base em e combinado com a Plataforma que (A) é usada para processar as transações comerciais reais da sua organização e (B) tem recursos de armazenamento e cálculo de reserva iguais a ou maiores do que uma das Unidades de Escala selecionadas pelo seu parceiro para o aplicativo do parceiro aplicável.

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" significa o total de minutos acumulados durante um mês de cobrança no qual um Locatário Ativo foi implementado em um Serviço de Aplicativos do Parceiro usando uma topologia de produção ativa de alta disponibilidade.

"**Plataforma**" significa formulários de clientes do Serviço, relatórios do SQL Server, operações em lote, pontos de extremidade da API ou APIs de varejo do Serviço usadas apenas para fins de comércio ou varejo.

"**Unidade de Escala**" significa os incrementos pelos quais os recursos de armazenamento e cálculo são adicionados a ou removidos de um Serviço de Aplicativos do Parceiro.

"**Infraestrutura do Serviço**" significa os recursos de autenticação, computação e armazenamento que a Microsoft fornece em conexão com o Serviço.

Tempo de Inatividade: qualquer período de tempo no qual os usuários finais não podem fazer login em seu Locatário Ativo devido a uma falha na Plataforma não expirada ou na Infraestrutura do Serviço uma vez que a Microsoft determina a partir dos logs do sistema e de monitoramento de integridade automatizados. O tempo de inatividade não inclui o Tempo de Inatividade Programado, a indisponibilidade dos recursos de complemento de Serviço, a incapacidade de acessar o Serviço devido às suas modificações do Serviço ou os períodos nos quais a capacidade da Unidade de Escala é excedida.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal para um determinado Locatário Ativo em um mês é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ de\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.
Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário / Definições

Serviços do Office 365

Duet Enterprise Online

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Tempo de Inatividade: qualquer perídodo de tempo no qual os usuários estão impossibilitados de ler ou escrever alguma parte de uma coleçãode sites do SharePoint Online para o qual eles têm permissões adequadas.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Exceções do Nível de Serviço: este SLA não se aplicará quando a incapacidade de ler ou escrever qualquer parte de um site do SharePoint Online for causada por uma falha do software, equipamentos ou serviços de terceiros que não sejam controlados pela Microsoft, ou o software da Microsoft não esteja sendo executado pela própria Microsoft como parte do Serviço.

Termos Adicionais: você estará qualificado para um Crédito de Serviço do Duet Enterprise Online somente quando estiver qualificado para um Crédito de Serviço para as SLs de Usuário do SharePoint Online Plano 2 que você comprou como um pré-requisito para suas SLs de Usuário do Duet Enterprise Online.

Sumário / Definições

Exchange Online

Tempo de Inatividade: qualquer período de tempo pelo qual os usuários ficam impossibilitados de enviar ou receber emails usando o Outlook Web Access. Não há nenhum Tempo de Inatividade Programado para este serviço.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Termos Adicionais: Consulte o Apêndice 1 - Compromisso de Níveis de Serviço para Detecção e Bloqueio de Vírus, Eficácia do Spam ou Falso-Positivo.

Sumário / Definições

Arquivamento do Exchange Online

Tempo de Inatividade: qualquer período de tempo pelo qual os usuários ficam impossibilitados de acessar as mensagens de email armazenadas neste arquivo. Não há nenhum Tempo de Inatividade Programado para este serviço.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Exceções do Nível de Serviço: este SLA não se aplica ao pacote de CALs Empresariais comprado por meio dos contratos de licenciamento por volume Open Value e Open Value Subscription.

Sumário / Definições

Exchange Online Protection

Tempo de Inatividade: qualquer período de tempo pelo qual a rede não pode receber e processar mensagens de email. Não há nenhum Tempo de Inatividade Programado para este serviço.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Exceções do Nível de Serviço: este SLA não se aplica ao pacote de CALs Empresariais comprado por meio dos contratos de licenciamento por volume Open Value e Open Value Subscription.

Termos Adicionais: Consulte (i) o Apêndice 1 - Compromisso de Níveis de Serviço para Detecção e Bloqueio de Vírus, Eficácia do Spam ou Falso-Positivo e (ii) o Apêndice 2 - Compromisso de Níveis de Serviço para Tempo de Atividade e Entrega de Emails.

Sumário / Definições

Microsoft MyAnalytics

Tempo de Inatividade: Qualquer período de tempo no qual os usuários estão impossibilitados de acessar o painel do MyAnalytics.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário / Definições

Microsoft Stream

Tempo de Inatividade: Qualquer período de tempo no qual os usuários estão impossibilitados de carregar, reproduzir, excluir vídeo ou editar metadados de vídeo quando eles têm permissões adequadas e conteúdo válido, com exceção de cenários incompatíveis[1].

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Compromisso de Níveis de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Exceções do Nível de Serviço: Nenhum SLA é fornecido gratuitamente para nenhuma camada do Microsoft Stream.

[1]Os Cenários Incompatíveis podem incluir reprodução em dispositivos/sistema operacional incompatível, problemas de rede do lado do cliente e erros do usuário.

Sumário / Definições

Microsoft Teams

Tempo de Inatividade: Qualquer período de tempo pelo qual os usuários finais estão impossibilitados de ver o status de presença, conduzir conversas de mensagens instantâneas ou iniciar reuniões online.[1]

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[1]A funcionalidade de reunião online aplicável somente para usuários licenciados para o Serviço Skype for Business Online Plano 2.

Sumário / Definições

Microsoft 365 Apps for business

Tempo de Inatividade: qualquer período de tempo pelo qual os aplicativos do Office são colocados no modo de funcionalidade reduzida devido a um problema com a ativação do Office 365.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário / Definições

Microsoft 365 Apps for enterprise

Tempo de Inatividade: qualquer período de tempo pelo qual os aplicativos do Office são colocados no modo de funcionalidade reduzida devido a um problema com a ativação do Office 365.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário / Definições

Office 365 Advanced Compliance

Tempo de Inatividade: Qualquer período de tempo pelo qual o componente Sistema de Proteção de Dados do Cliente do Office 365 Advanced Compliance é colocado no modo de funcionalidade reduzida devido a um problema com o Office 365.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário / Definições

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Office Online

Tempo de Inatividade: qualquer perídodo de tempo no qual os usuários estão impossibilitados de usar os aplicativos da Web para ver e editar qualquer documento do Office armazenado em um site do SharePoint Online para o qual eles têm permissões adequadas.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário / Definições

Vídeo do Office 365

Tempo de Inatividade: qualquer perídodo de tempo no qual os usuários estão impossibilitados de carregar, visualizar ou editar vídeos no portal de vídeos quando eles têm permissões adequadas e conteúdo válido.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Compromisso de Níveis de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário / Definições

OneDrive para Business

Tempo de Inatividade: qualquer período de tempo pelo qual os usuários ficam impossibilitados de visualizar ou editar arquivos em seu armazenamento OneDrive for Business pessoal.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 95%	100%

Sumário / Definições

Project

Tempo de Inatividade: qualquer perídodo de tempo no qual os usuários estão impossibilitados de ler ou escrever alguma parte de uma coleção de sites com o Project Web App para o qual eles têm permissões adequadas.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário / Definições

SharePoint Online

Tempo de Inatividade: qualquer perídodo de tempo no qual os usuários estão impossibilitados de ler ou escrever alguma parte de uma coleçãode sites do SharePoint Online para o qual eles têm permissões adequadas.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário / Definições

Skype for Business Online

Tempo de Inatividade: qualquer período de tempo no qual os usuários finais estão impossibilitados de ver o status da presença, conduzir conversas de mensagens instantâneas ou iniciar reuniões online.[1]

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[1]Funcionalidade de reunião online aplicável somente para o Serviço Skype for Business Online Plano 2.

Sumário / Definições

Microsoft Teams – Planos de Chamada, Sistema de Telefonia e Audioconferência

Tempo de Inatividade: Qualquer período de tempo pelo qual os usuários finais estão impossibilitados de iniciar uma chamada por PSTN ou que não podem fazer uma audioconferência por meio da PSTN ou de processar chamadas com as Filas de Chamada ou Atendente Automático.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula para cada um dos serviços:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

Sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários afetados por aquele incidente. O crédito será pago apenas em relação aos serviços reais afetados.

Este SLA não se aplica a interrupções causadas por qualquer falha de software, equipamento ou serviços de terceiros que não sejam controlados pela Microsoft ou por software da Microsoft que não esteja sendo executado pela própria Microsoft como parte do Serviço.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário/Definições

Microsoft Teams – Qualidade de Voz

Este SLA se aplica a qualquer chamada qualificada feita por qualquer usuário do serviço de voz que tenha a assinatura (habilitada para fazer qualquer tipo de chamada VOIP ou PSTN).

Definições Adicionais:
"**Chamada Qualificada**" é uma chamada feita com Microsoft Teams (em uma assinatura) que atende às seguintes condições:

- A chamada foi feita a partir de um telefone de Mesa com IP Certificado do Microsoft Teams usando Ethernet com fio
- Os problemas de Perda de Pacote, Tremulação e Latência na chamada ocorrem em redes gerenciadas pela Microsoft.

"**Total de Chamadas**" é o número total de Chamadas Qualificadas
"**Chamadas com Baixa Qualidade**" é o número total de Chamadas Qualificadas classificadas como de baixa qualidade com base em diversos fatores que podem causar impacto na qualidade da chamada nas redes gerenciadas pela Microsoft. Enquanto o classificador atual de Chamada com Baixa Qualidade for projetado principalmente em parâmetros de rede como RTT (Roundtrip Time), Taxa de Perda de Pacote, Tremulação e Fatores de Ocultação de Atraso na Perda de Pacote, ele é dinâmica e continuamente atualizado com base em novas aprendizagens a partir de análise que usam milhões de chamadas do Skype, Skype for Business, e do Microsoft Teams e a evolução de Dispositivos, Algoritmos e classificações do usuário final.

Taxa Mensal de Chamadas Boas: a Taxa Mensal de Chamadas Boas é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ Chamadas\ -\ Chamadas\ com\ Baixa\ Qualidade}{Total\ de\ Chamadas}\ x\ 100$$

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Crédito de Serviço:

Taxa Mensal de Chamadas Boas	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário / Definições

Workplace Analytics

Tempo de Inatividade: Qualquer período de tempo no qual os usuários estão impossibilitados de acessar o site do Workplace Analytics.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário / Definições

Yammer Enterprise

Tempo de Inatividade: qualquer perídodo de tempo superior a 10 minutos quando mais de 5% dos usuários finais estão impossibilitados de postar ou ler mensagens em qualquer parte da rede Yammer para a qual eles têm permissões adequadas.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário / Definições

Planos e Serviços do Microsoft Azure

Azure Active Basic (Azure AD)

Azure Active Directory Basic
Tempo de Inatividade: qualquer período de tempo no qual os usuários estão impossibilitados de fazer login no serviço, fazer login no Painel de Acesso, acessar aplicativos no Painel de Acesso e redefinir senhas ou qualquer período de tempo no qual os administradores de TI não podem criar, ler, escrever e excluir entradas no diretório e/ou provisionar/desprovisionar usuários de aplicativos no diretório.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Azure Active Directory Premium

Tempo de Inatividade: Qualquer período de tempo durante o qual os usuários não conseguem fazer login no serviço Azure Active Directory ou o Azure Active Directory não consegue emitir os tokens de autenticação e autorização necessários para que os usuários façam login nos aplicativos conectados ao serviço.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário/Definições

Azure Active Directory B2C

Definições Adicionais:

"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos pelos quais um diretório do Azure AD B2C foi implantado durante um mês de cobrança.

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todos os diretórios do Azure AD B2C em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

Tempo de Inatividade: é o total acumulado de minutos em todos os diretórios do Azure AD B2C implantados pelo Cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o serviço do Azure AD B2C está indisponível. Um minuto será considerado indisponível se todas as tentativas de processar a entrada e a inscrição do usuário falharem em retornar tokens ou Códigos de Erro válidos ou se não retornarem respostas em dois minutos.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário/Definições

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Azure Active Directory Domain Services

Definições Adicionais:
"**Domínio Gerenciado**" refere-se a um domínio do Active Directory que é provisionado e gerenciado pelos Azure Active Directory Domain Services.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos que um determinado Domínio Gerenciado foi implantado pelo Cliente no Microsoft Azure para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Tempo de Inatividade**" é o total acumulado de minutos durante um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais um determinado Domínio Gerenciado está indisponível. Um minuto será considerado indisponível se todas as solicitações de autenticação de domínio das contas do usuário que pertencem ao Domínio Gerenciado, vínculo LDAP com o DSE raiz ou pesquisa DNS de registros feitas na rede virtual na qual o Domínio Gerenciado está habilitado retornarem um Código de Erro ou não retornarem um Código de Êxito em 30 segundos.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis - Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Azure Active Directory Domain Services:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Analysis Services

Definições Adicionais:
"**Servidor**" significa qualquer servidor do Azure Analysis Services.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos que um determinado Servidor foi implantado no Microsoft Azure para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Operações do Cliente**" é o conjunto de todas as operações documentadas compatíveis com o Azure Analysis Services.
Tempo de Inatividade: é o total acumulado de minutos durante um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais um determinado Servidor permanece indisponível. Um minuto será considerado indisponível para um determinado Servidor se mais do que 1% de todas as Operações do Cliente executadas durante o minuto retornar um Código de Erro.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal para um determinado Servidor é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis - Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Serviços de Gerenciamento de API

Definições Adicionais:
"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos em que uma determinada instância de Gerenciamento de API foi implantada no Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todas as instâncias do Gerenciamento de API implantadas por você para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Proxy**" é o componente do Serviço de Gerenciamento de API responsável por receber solicitações de API e encaminhá-las para a API dependente configurada.
Tempo de Inatividade: O total acumulado de Minutos de Implantação em todas as instâncias do Gerenciamento de API implantadas por você em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o Serviço de Gerenciamento de API permanece indisponível. Um minuto será considerado indisponível para uma determinada instância do Gerenciamento de API se todas as tentativas contínuas de executar operações pelo Proxy durante o minuto resultar em um Código de Erro ou não retornar um Código de Êxito em até cinco minutos.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço para implantações de Camadas de Consumo, Básica, Padrão e Premium dimensionadas em uma única região:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,95%	10%
< 99%	25%

Crédito de Serviço para implantações da Camada Premium dimensionadas entre duas ou mais regiões:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

App Center

Definições Adicionais:
"**Serviço de Compilação**" é um recurso que permite que os clientes criem seus aplicativos móveis no Visual Studio App Center.
"**Serviço de Teste**" é um recurso que permite aos clientes fazer upload e executar testes para seus aplicativos móveis em dispositivos físicos em execução no Visual Studio App Center.
"**Serviço de Notificação por Push**" é um recurso que permite aos clientes enviar mensagens por push a dispositivos específicos configurados para receber essas mensagens usando o Visual Studio App Center.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço do Serviço de Compilação do Visual Studio App Center
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos pelos quais o Serviço de Compilação foi implantado pelo Cliente para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Tempo de Inatividade**" é o número total de minutos dentro do Máximo de Minutos Disponíveis durante os quais o Serviço de Compilação está indisponível. Um minuto será considerado indisponível se todas as solicitações contínuas de HTTP para o Serviço de Compilação executarem operações iniciadas pelo Cliente durante o minuto ou resultarem em um Código de Erro ou não gerarem uma resposta em um minuto.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal do Serviço de Compilação do Visual Studio App Center é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis e multiplicado por 100. A Porcentagem do Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Serviço de Compilação do Visual Studio App Center. O serviço de camada gratuita não é coberto por este SLA.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço do Serviço de Teste do Visual Studio App Center
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos pelos quais o Serviço de Teste foi implantado pelo Cliente para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
Tempo de Inatividade: O número total de minutos dentro do Máximo de Minutos Disponíveis durante os quais o Serviço de Teste está indisponível. Um minuto será considerado indisponível se todas as solicitações contínuas de HTTP para o Serviço de Teste executarem operações iniciadas pelo Cliente durante o minuto ou resultarem em um Código de Erro ou não gerarem uma resposta em um minuto.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal do Serviço de Teste do Visual Studio App Center é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis e multiplicado por 100. A Porcentagem do Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Serviço de Teste do Visual Studio App Center. O serviço de camada gratuita não é coberto por este SLA.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço do Serviço de Notificação por Push do Visual Studio App Center
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos pelos quais o Serviço de Notificação por Push foi implantado pelo Cliente para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
Tempo de Inatividade: O número total de minutos dentro do Máximo de Minutos Disponíveis durante os quais o Serviço de Notificação por Push está indisponível. Um minuto será considerado indisponível se todas as solicitações contínuas de HTTP para o Serviço de Notificação por Push executarem operações iniciadas pelo Cliente durante o minuto ou resultarem em um Código de Erro ou não gerarem uma resposta em um minuto.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal do Serviço de Notificação por Push do Visual Studio App Center é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis e multiplicado por 100. A Porcentagem do Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Serviço de Notificação por Push do Visual Studio App Center. O serviço de camada gratuita não é coberto por este SLA.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Configuração do Aplicativo

Definições Adicionais
"**Repositório de Configurações**" refere-se a uma única implantação da Configuração de Aplicativos do Azure criada pelo Cliente de modo que seja enumerada na guia Configuração de Aplicativos no Portal de Gerenciamento.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço para a Configuração de Aplicativos do Azure
"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos que um determinado Repositório de Configurações permaneceu implantado no Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todos os Repositórios de Configurações implantados pelo Cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Tempo de Inatividade**" é o total de minutos acumulados dentro do Máximo de Minutos Disponíveis durante os quais o Repositório de Configurações está indisponível. Um minuto será considerado indisponível para um determinado Repositório de Configurações quando não há conectividade durante todo o minuto entre o Repositório de Configurações e o gateway de Internet da Microsoft.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" da Configuração de Aplicativos do Azure é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis em um mês de cobrança de uma assinatura do Microsoft Azure. A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz da Configuração de Aplicativos. A camada Gratuita da Configuração de Aplicativos do Azure não é coberta por este SLA.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Serviço de Aplicativos

Definições Adicionais:

"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos pelos quais um determinado Aplicativo foi configurado para ser executado no Microsoft Azure durante um mês de cobrança. Minutos de Implantação são medidos a partir de quando o Aplicativo foi criado ou de quando o Cliente iniciou uma ação que resultou na execução do Aplicativo até o momento em que o Cliente iniciou uma ação que resultaria na parada ou exclusão do Aplicativo.

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todos os Aplicativos implantados pelo Cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

"**Aplicativo**" é um Aplicativo da Web, Aplicativo Móvel, Aplicativo de API ou Aplicativo Lógico implantado pelo Cliente no Serviço de Aplicativos, com exceção dos aplicativos nas camadas Gratuita e Compartilhada. O SLA é mantido ao executar em uma única instância e em várias instâncias.

Tempo de Inatividade: é o total acumulado de Minutos de Implantação em todos os Aplicativos implantados pelo Cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o Aplicativo permanece indisponível. Um minuto será considerado indisponível para um determinado Aplicativo quando não houver conectividade entre o Aplicativo e o gateway de Internet da Microsoft.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,95%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

Termos Adicionais: Os Créditos de Serviço são aplicáveis apenas aos valores atribuíveis ao uso que você faz dos Aplicativos da Web, Aplicativos Móveis, Aplicativos de API ou Aplicativos Lógicos e não aos valores atribuíveis a outros tipos de aplicativos disponíveis por meio do Serviço de Aplicativos, que não são abrangidos por este SLA.

Sumário/Definições

Gateway de Aplicativos

Definições Adicionais:

"**Serviço de Nuvem do Gateway de Aplicativo**" refere-se à coleção de duas ou mais instâncias médias ou grandes do Gateway de Aplicativo ou a implementações capazes de oferecer suporte à autoescala ou redundância de zona, configuradas para executar serviços de balanceamento de carga HTTP.

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o total de minutos acumulados durante um mês de cobrança, no qual um determinado Serviço de Nuvem do Gateway de Aplicativo foi implantado em uma assinatura do Microsoft Azure.

Tempo de Inatividade: é o total acumulado de Máximo de Minutos Disponíveis durante um mês de cobrança para um determinado Serviço de Nuvem de Gateway de Aplicativos durante os quais o Serviço de Nuvem de Gateway de Aplicativos permanece indisponível. Um determinado minuto será considerado indisponível se todas as tentativas de conectar ao Serviço de Nuvem do Gateway de Aplicativos durante todo o minuto não forem bem-sucedidas.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,95%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Application Insights

Definições Adicionais:

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

"**Recurso Application Insights**" é o contêiner no Application Insights que coleta, processa e armazena os dados para uma única chave de instrumentação.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos durante os quais um determinado Recurso do Application Insights foi implantado por um Cliente em uma assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Tempo de Inatividade**" é o número total de minutos dentro do Máximo de Minutos Disponíveis que os dados em um Recurso do Application Insights estão indisponíveis. Um minuto será considerado indisponível para um determinado Recurso do Application Insights quando nenhuma operação HTTP gerar um Código de Êxito.
Porcentagem de Disponibilidade de Consulta Mensal: para um determinado Recurso do Application Insights é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis e multiplicado por 100.
A Porcentagem de Disponibilidade de Consulta Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis - Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do SLA referente à Disponibilidade de Consulta do Serviço Application Insights:

Porcentagem de Disponibilidade de Consulta Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Serviços de IA Aplicada do Azure

Definições Adicionais
"**Total de Tentativas de Transações**" é o número total de solicitações de API autenticadas pelo Cliente para uma determinada API de Serviços de AI Aplicada durante um mês de cobrança. O Total de Tentativas de Transações não inclui as solicitações de API que geram um Código de Erro que são continuamente repetidas em um período de cinco minutos depois de o primeiro Código de Erro ser recebido.
"**Transações com Falha**" é o conjunto de todas as solicitações da API de Serviços de AI Aplicada do Total de Tentativas de Transações que geram um Código de Erro. As Tentativas de Transações com Falha não incluem as solicitações de API que geram um Código de Erro que são continuamente repetidas em um período de cinco minutos depois de o primeiro Código de Erro ser recebido.

Cálculo de Tempo de Atividade Mensal
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" de cada Serviço API é calculada como o Total de Tentativas de Transações menos as Transações com Falha dividido pelo Total de Tentativas de Transações em um mês de cobrança para uma determinada assinatura da API. A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação - Transações\ com\ Falha}{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis às APIs de Serviços de AI Aplicada:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Exceções do Nível de Serviço: Nenhum SLA é fornecido para a camada Gratuita.

Sumário/Definições

Azure Arc

Definições Adicionais
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o total de minutos acumulados em um mês de cobrança durante o qual pelo menos um recurso do Azure da configuração Kubernetes foi implantado em um recurso do Kubernetes habilitado para Azure Arc em uma assinatura do Microsoft Azure.
"**Tempo de Inatividade**" é o Máximo de Minutos Disponíveis total acumulado em um mês de cobrança durante o qual pelo menos um recurso do Azure da configuração de Kubernetes foi implantado em um recurso de Kubernetes habilitado para Azure Arc, mas as operações da API REST para o recurso do Azure da configuração de Kubernetes não estão disponíveis.
"**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do recurso do Azure da configuração de Kubernetes sobre os Kubernetes habilitados para Azure Arc:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Automação

Serviço de Automação – Configuração do Estado Desejado (DSC)
Definições Adicionais:
"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos que uma determinada conta de Automação permaneceu implantada no Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Serviço do Agente DSC**" é o componente do Serviço de Automação responsável por receber e responder a solicitações de transferência, registro e relatório dos nós do DSC.

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todas as contas de Automação implantadas em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança

Tempo de Inatividade: O total acumulado de Minutos de Implantação em todas as contas de Automação implantadas em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o Serviço do Agente DSC permanece indisponível. Um minuto será considerado indisponível para uma determinada conta de Automação se todas as solicitações contínuas de transferência, registro e relatórios dos nós de DSC associadas à conta de Automação para o Serviço de Agente DSC durante o minuto resultarem em um Código de Erro ou não retornarem um Código de Êxito em até cinco minutos.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Termos Adicionais: Os Créditos de Serviço são aplicáveis somente aos valores atribuíveis ao uso que você faz da funcionalidade DSC no Serviço de Automação. Nenhum SLA é fornecido para a camada Gratuita do Serviço de Automação.

Serviço de Automação - Automação do Processo
Definições Adicionais:
"**Trabalhos Atrasados**" corresponde ao número total de Trabalhos para uma determinada assinatura do Microsoft Azure que não foram iniciados em até 30 (trinta) minutos de suas Horas de Início Planejadas.

"**Trabalho**" significa a execução de um Runbook.

"**Hora de Início Planejada**" é a hora para a qual a execução de um Trabalho está programada.

"**Runbook**" significa um conjunto de ações especificadas por você a serem executadas no Microsoft Azure.

"**Total de Trabalhos**" é o número total de Trabalhos programados para execução durante um mês de cobrança específico para uma determinada assinatura do Microsoft Azure.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ Trabalhos\ -\ Trabalhos\ Atrasados}{Total\ de\ Trabalhos}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Termos Adicionais: Os Créditos de Serviço são aplicáveis somente aos valores atribuíveis ao uso que você faz da funcionalidade de Automação do Processo no Serviço de Automação. Nenhum SLA é fornecido para a camada Gratuita do Serviço de Automação.

Sumário/Definições

Backup do Azure

Definições Adicionais:
"**Backup**" é o processo de copiar dados do computador de um servidor registrado para um Cofre de Backup.

"**Agente de Backup**" significa o software instalado em um servidor registrado que permite que o servidor registrado faça Backup ou Restaure um ou mais Itens Protegidos.

"**Cofre de Backup**" significa um contêiner no qual você pode registrar um ou mais Itens Protegidos para Backup.

"**Falha**" significa as falhas do Agente de Backup ou do Serviço em concluir totalmente uma operação de Backup ou Restauração devidamente configurada devido à indisponibilidade do Serviço de Backup.

"**Item Protegido**" significa um conjunto de dados, como um volume, um banco de dados ou uma máquina virtual que foi agendada para Backup para o Serviço de Backup como aquele que é enumerado como um Item Protegido na guia Itens Protegidos na seção Serviços de Recuperação do Portal de Gerenciamento.

"**Recuperação**" ou "**Restauração**" é o processo de restaurar dados do computador do Cofre de Backup em um servidor registrado.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço do Serviço de Backup
Definições Adicionais:
"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos durante os quais um Item Protegido foi agendado para Backup em um Cofre de Backup.

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todos os Itens Protegidos para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

Tempo de Inatividade: o total acumulado de Minutos de Implantação em todos os Itens Protegidos agendados para Backup por você em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o Serviço de Backup permanece indisponível para o Item Protegido. O Serviço de Backup erá considerado indisponível para um determinado Item Protegido a partir da sua primeira Falha de Backup ou Restauração do Item Protegido até que o início de um Backup ou Recuperação bem-sucedido de um Item Protegido ocorra, desde que as tentativas tenham sido feitas de forma contínua com a frequência mínima de uma vez a cada 30 minutos.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis - Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Azure Bastion

Definições Adicionais
Cálculo de Tempo de Atividade Mensal
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o total de minutos acumulados durante um mês de cobrança durante o qual um determinado Azure Bastion foi implantado em uma assinatura do Microsoft Azure.
"**Tempo de Inatividade**" é o Máximo de Minutos Disponíveis total acumulado durante os quais o Azure Bastion está indisponível. Um minuto será considerado indisponível se todas as tentativas de conexão ao Azure Bastion durante o minuto não forem bem-sucedidas.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" de um determinado Azure Bastion é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis em um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure. A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis - Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz de cada Azure Bastion:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,95%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Lote

Definições Adicionais:
A "**Taxa Média de Erros**" em um mês de cobrança é a soma das Taxas de Erros para cada hora no mês de cobrança dividida pelo número total de horas no mês de cobrança.

"**Taxa de Erros**" é o número total de Solicitações com Falha dividido pelo Total de Solicitações durante um determinado intervalo de uma hora. Se o Total de Solicitações em um determinado intervalo de uma hora for zero, a Taxa de Erro desse intervalo será 0%.
"**Solicitações Excluídas**" são solicitações que resultam em um código de status HTTP 4xx, desde que não seja um código de status HTTP 408.

"**Solicitações com Falha**" é o conjunto de todas as solicitações do Total de Solicitações que geram um Código de Erro ou um código de status HTTP 408 ou que não geram um Código de Êxito em até cinco segundos.

"**Total de Solicitações**" é o número total de solicitações de API REST autenticadas, que não sejam as Solicitações Excluídas, para executar as operações contra as tentativas de execução de contas em Lote em um intervalo de uma hora em uma determinada assinatura do Azure durante um mês de cobrança.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: do Serviço em Lotes é calculada subtraindo de 100% a Taxa Média de Erros no mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure. A "Taxa Média de Erros" em um mês de cobrança é a soma das Taxas de Erros para cada hora no mês de cobrança dividida pelo número total de horas no mês de cobrança.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\% \text{ de Tempo de Atividade Mensal} = 100\% - \text{Taxa Média de Erros}$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Serviços BizTalk

Definições Adicionais:
"**Ambiente do Serviço BizTalk**" significa uma implantação dos Serviços BizTalk criada por você, conforme representado no Portal de Gerenciamento, para o qual você pode enviar solicitações de mensagens em tempo de execução.

"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos que um determinado Ambiente de Serviço BizTalk permaneceu implantado no Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todos os Ambientes do Serviço BizTalk implantados por você para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

"**Conta de Armazenamento de Monitoramento**" significa a conta de Armazenamento do Azure usada para armazenar informações de monitoramento relacionadas à execução dos Serviços BizTalk.
Tempo de Inatividade: O total acumulado de Minutos de Implantação em todos os Ambientes de Serviço BizTalk implantados por você para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o Ambiente do Serviço BizTalk permanece indisponível. Um minuto será considerado indisponível para um determinado Ambiente do Serviço BizTalk quando não houver conectividade entre o seu Ambiente do Serviço BizTalk e o gateway de Internet da Microsoft.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{\text{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\text{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99%	25%

Exceções do Nível de Serviço: Os Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que você faz das camadas Básica, Padrão e Premium dos Serviços BizTalk. A camada Desenvolvedor dos Serviços BizTalk do Microsoft Azure não é coberta por este SLA.

Termos Adicionais: Ao enviar um requerimento judicial ou extrajudicial, você deve garantir que os dados de monitoramento completos serão mantidos na Conta de Armazenamento de Monitoramento e estarão disponíveis para a Microsoft.

Sumário/Definições

Serviço de Bot do Azure

Definições Adicionais:

"**Canal Premium do Serviço Azure Bot**" é um canal de Estrutura de Bot na categoria premium.

"**Bot**" é o aplicativo de conversas do desenvolvedor voltado para a Internet, que é registrado e configurado para enviar e receber mensagens do Serviço de Bot do Azure.

"**Bot Framework**" é uma plataforma para construir, conectar, testar e implantar bots inteligentes e avançados.

"**Cliente**" é a parte de um Bot voltada para o usuário final.

"**Ponto de Extremidade da API dos Canais Premium**" é um ponto de extremidade da API REST da Estrutura de Bot para os Canais Premium do Serviço de Bot do Azure.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço dos Canais Premium dos Serviços de Bot do Azure:

"**Total de Solicitações de API**" é o número total de solicitações feitas pelo Bot ou pelo Cliente ao Ponto de Extremidade da API do Canal Premium em uma assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

"**Solicitações de API com Falha**" são o número total de solicitações dentro do Total de Solicitações de API que geram um Código de Erro ou que não respondem dentro de dois minutos.

A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" é calculada como Total de Solicitações de API menos Solicitações de API Com Falha dividido pelo Total de Solicitações de API e multiplicado por 100.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ Solicitações\ de\ API - Solicitações\ de\ API\ com\ Falha}{Total\ de\ Solicitações\ de\ API} \ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz dos Canais Premium do Serviço de Bot do Azure.

Níveis de Serviço e Créditos de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Cache do Azure para Redis

Definições Adicionais:

"**Cache**" refere-se a uma implantação do Serviço de Cache criada pelo Cliente de modo que seus Pontos de Extremidade de Cache sejam enumerados na guia Cache do Portal de Gerenciamento.

"**Pontos de Extremidade de Cache**" refere-se aos pontos de extremidade pelos quais é possível acessar um Cache.

"**Zona de Disponibilidade**" é uma área isolada de falha em uma região do Azure que fornece energia, resfriamento e rede redundantes.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço do Serviço de Cache

"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos em que um determinado Cache permaneceu implantado no Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todos os Caches implantados pelo Cliente para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Tempo de Inatividade: O total acumulado de Minutos de Implantação em todos os Caches implantados pelo Cliente para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o Cache está indisponível. Um minuto será considerado indisponível para um determinado Cache quando não houver conectividade durante todo o minuto entre um ou mais Pontos de Extremidade de Cache associados ao Cache e ao gateway de Internet da Microsoft.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Os Níveis de Serviço e os Créditos de Serviço aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Serviço de Cache variam com base nas condições e na camada de implantação do Serviço de Cache. Salvo disposição em contrário acima, os Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Serviço de Cache, que inclui o Serviço de Cache Gerenciado do Azure ou as camadas Padrão, Premium, Enterprise e Enterprise Flash do Serviço de Cache do Azure para Redis. A camada Básica do Cache do Azure para Redis não é abrangida por este SLA.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

No caso de qualquer Cache de camada Enterprise ou Enterprise Flash implantado em três ou mais Zonas de Disponibilidade na mesma região do Azure, os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Serviço de Cache:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99%	25%

Para qualquer Cache de camada Enterprise e Enterprise Flash implantado (1) em pelo menos três regiões do Azure e três ou mais Zonas de Disponibilidade em cada uma dessas regiões e (2) com replicação geográfica ativa habilitada para todas as instâncias de Cache quando o recurso de replicação geográfica ativa está habilitado e geralmente disponível (ou seja, não em visualização), os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Serviço de Cache:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,999%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Serviços de Nuvem

Definições Adicionais:
"**Serviços de Nuvem**" significa um conjunto de recursos de computador usados para as Funções Web e de Trabalho.
"**Conectividade de Instância da Função**" é o tráfego de rede bidirecional entre a instância da função e outros endereços IP usando os protocolos de rede TCP ou UDP em que a instância da função é configurada para permitir o tráfego. Os endereços IP podem ser endereços IP no mesmo Serviço de Nuvem que a máquina virtual, endereços IP na mesma rede virtual que a máquina virtual ou endereços IP públicos e roteáveis.
"**Locatário**" representa uma ou mais funções, cada uma delas consistindo em uma ou mais instâncias de função que são implantadas em um único pacote.
"**Domínio de Atualização**" significa um conjunto de instâncias do Microsoft Azure nas quais as atualizações da plataforma são aplicadas simultaneamente.
"**Função Web**" é um componente de Serviços de Nuvem executado no ambiente de execução do Azure que é personalizado para programação de aplicativos da Web, com suporte do IIS e ASP.NET.
"**Função de Trabalho**" é um componente de Serviços de Nuvem executado no ambiente de execução do Azure que é útil para o desenvolvimento generalizado e pode executar o processamento em segundo plano para uma Função Web.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço dos Serviços de Nuvem
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o total de minutos acumulados durante um mês de cobrança para todas as funções de Internet que possuem duas ou mais instâncias implantadas em Domínios de Atualização diferentes. Máximo de Minutos Disponíveis é medido a partir de quando o Locatário foi implantado e suas funções associadas iniciaram, resultantes da ação iniciada pelo Cliente até o momento em que o Cliente iniciou uma ação que resultou na parada ou exclusão do Locatário.
Tempo de Inatividade: total de minutos acumulados que fazem parte do Máximo de Minutos Disponíveis sem Conectividade de Instância de Função.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

$$\% \text{ de Tempo de Atividade Mensal} = \frac{(\text{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade})}{\text{Máximo de Minutos Disponíveis}} X\ 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,95%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Azure Cognitive Search

Definições Adicionais:
A "**Taxa Média de Erros**" em um mês de cobrança é a soma das Taxas de Erros para cada hora no mês de cobrança dividida pelo número total de horas no mês de cobrança.

"**Taxa de Erros**" é o número total de Solicitações com Falha dividido pelo Total de Solicitações em todas as Instâncias do Serviço de Pesquisa para uma determinada assinatura do Azure durante um determinado intervalo de uma hora. Se o Total de Solicitações em um intervalo de uma hora for zero, a Taxa de Erros daquele intervalo será 0%.

"**Solicitações Excluídas**" são todas as solicitações que são suspensas devido à exaustão dos recursos alocados para uma Instância do Serviço de Pesquisa, conforme indicado por um código de status HTTP 503 e um cabeçalho de resposta indicando que a solicitação foi suspensa.

"**Solicitações com Falha**" é o conjunto de todas as solicitações no Total de Solicitações que falharam ao gerar um Código de Êxito ou uma resposta HTTP 4xx.

"**Réplica**" é uma cópia de um índice de pesquisa em uma Instância do Serviço de Pesquisa.

"**Instância do Serviço de Pesquisa**" é uma instância do serviço de Pesquisa do Azure que contém um ou mais índices de pesquisa.

"**Total de Solicitações**" é o conjunto de (i) todas as solicitações para atualizar uma Instância do Serviço de Pesquisa com três ou mais Réplicas, mais (ii) todas as solicitações para consultar uma Instância do Serviço de Pesquisa com duas ou mais Réplicas, que não sejam Solicitações Excluídas, com um intervalo de uma hora para uma determinada assinatura do Azure durante um mês de cobrança.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$100\% - \text{Taxa Média de Erros}$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Exceções do Nível de Serviço: A camada Pesquisa Gratuita não é coberta por este SLA.

Sumário/Definições

Serviços Cognitivos Azure

Definições Adicionais:
"**Total de Tentativas de Transações**" é o número total de solicitações de API autenticadas pelo Cliente durante um mês de cobrança para uma determinada API de Serviço Cognitivo. O Total de Tentativas de Transações não inclui as solicitações de API que geram um Código de Erro que são continuamente repetidas em um período de cinco minutos depois de o primeiro Código de Erro ser recebido.
"**Transações com Falha**" é o conjunto de todas as solicitações da API de Serviços Cognitivos do Total de Tentativas de Transações que geram um Código de Erro. As Tentativas de Transações com Falha não incluem as solicitações de API que geram um Código de Erro que são continuamente repetidas em um período de cinco minutos depois de o primeiro Código de Erro ser recebido.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" de cada Serviço API é calculada como o Total de Tentativas de Transações menos as Transações com Falha dividido pelo Total de Tentativas de Transações em um mês de cobrança para uma determinada assinatura da API.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\% \text{ de Tempo de Atividade Mensal} = \frac{(\text{Total de Tentativas de Transação} - \text{Transações com Falha})}{\text{Total de Tentativas de Transação}} x\ 100$$

Crédito de Serviço

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis às APIs de Serviços Cognitivos:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Exceções do Nível de Serviço: Nenhum SLA é fornecido para a camada Gratuita.

Sumário/Definições

Serviços de Comunicação do Azure

Definições Adicionais

"**Tempo de Inatividade**" Qualquer período de tempo pelo qual os usuários finais estão impossibilitados de iniciar uma chamada por PSTN ou que não podem fazer uma audioconferência por meio da PSTN.

"**Minutos do Usuário**" significa o número total de minutos em um mês, menos todo o Tempo de Inatividade Programado, multiplicado pelo número total de usuários.

SLA de Chamada de Vídeo e Áudio

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em Minutos do Usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados pelo incidente em questão.

Crédito de Serviço:

Taxa Mensal de Chamadas Boas	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Serviços que Não São de Chamada

Todos os outros serviços serão baseados no cálculo do SLA no tempo de atividade do gateway de serviço. Isso se aplica a cada uma das seguintes ofertas individuais nos Serviços de Comunicação do Azure:

- Bate-papo
- SMS
- Provedor de Recursos
- Autenticação (UTM)

Definições:

O "**Tempo de Atividade**" é calculado com a seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ Solicitações\ -\ Solicitações\ Indisponíveis}{Total\ de\ Solicitações}\ x\ 100$$

sendo que os Pedidos Indisponíveis são pedidos que resultam em erros 5xx.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Termos Adicionais: O crédito de serviço será aplicado ao serviço individual que não estava disponível. Por exemplo, se um Cliente estiver usando os serviços de SMS e Bate-papo e o serviço de SMS não atender ao SLA, o Cliente receberá um crédito pelo uso do SMS, não pelo uso do bate-papo.

Os minutos disponíveis baseiam-se apenas nos serviços que estão no controle dos Serviços de Comunicação do Azure; isso exclui serviços de terceiros, como provedores e operadoras de telecomunicações.

Sumário/Definições

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Razão Confidencial do Azure

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço do Razão Confidencial do Azure

"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos que um determinado razão confidencial gerenciado permaneceu implantado no Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todos os razões confidenciais gerenciados implantados pelo Cliente para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

"**Transações Excluídas**" são transações para criar, atualizar ou excluir razões confidenciais gerenciados.

"**Tempo de Inatividade**" é o total acumulado de minutos em todos os razões confidenciais gerenciados implantados pelo Cliente para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais os razões confidenciais permanecem indisponíveis. Um minuto será considerado indisponível para um determinado razão confidencial se todas as tentativas contínuas de executar transações, que não sejam Transações Excluídas, no razão confidencial durante o minuto resultar em um Código de Erro ou não gerar um Código de Êxito em até cinco segundos contados a partir do recebimento da solicitação da Microsoft.

A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" do serviço Razão Confidencial do Azure é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis em um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure. A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Razão Confidencial do Azure:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Aplicativos de Contêiner do Azure

Definições Adicionais

"**Aplicativo**" é um microsserviço ou aplicativo implantado por um cliente do serviço Aplicativos de Contêiner do Azure.

"**Minutos de Implantação**" significa o número total de minutos durante os quais se espera que um Aplicativo fique ativo para um mês de cobrança. O tempo durante o qual se espera que um Aplicativo fique ativo para um mês de cobrança se baseia em regras de escala definidas por um cliente.

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação para um determinado Aplicativo implantado pelo Cliente para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço para Aplicativos de Contêiner do Azure

"**Tempo de Inatividade**" é o total acumulado de minutos em todos os Aplicativos implantados pelo Cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais um ou mais Aplicativos estão indisponíveis. Um minuto será considerado indisponível para um determinado Aplicativo quando não houver conectividade entre o Aplicativo e o gateway de Internet da Microsoft.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A "Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal" é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do serviço Aplicativos de Contêiner do Azure:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,95%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

Sumário/Definições

Instâncias de Contêiner do Azure

Definições Adicionais:

"**Conectividade**" é o tráfego de rede bidirecional entre o Grupo de Contêineres e outros endereços IP usando os protocolos de rede TCP ou UDP em que o Grupo de Contêineres é configurado para permitir o tráfego.

"**Grupo de Contêineres**" é um conjunto de contêineres colocalizados que compartilham o mesmo ciclo de vida e recursos de rede.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Cálculo de Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço para o Grupo de Contêineres:
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos em que um determinado Grupo de Contêineres foi implantado pelo Cliente em uma assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança. Máximo de Minutos Disponíveis são medidos a partir de uma ação do Cliente que resulta em iniciar um determinado Grupo de Contêineres até o momento em que a ação do Cliente resulta na interrupção ou exclusão de um determinado Grupo de Contêineres.
"**Tempo de Inatividade**" é o número total de minutos dentro do Máximo de Minutos Disponíveis sem Conectividade.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Grupo de Contêineres.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Registro de Contêiner do Azure

Definições Adicionais:
"**Registro Gerenciado**" é qualquer instância do Registro de Contêiner Básico, Padrão ou Premium.
"**Ponto de Extremidade de Registro**" é o nome do host do qual um determinado Registro Gerenciado é acessado por clientes para executar as operações relacionadas ao Registro de Contêiner.
"**Transações de Registro**" é o conjunto de solicitações de transações enviadas do cliente ao Ponto de Extremidade de Registro.

Cálculo de Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço para o Registro de Contêiner Gerenciado
"**Minutos Máximos Disponíveis**" é o número total de minutos durante os quais um determinado Registro de Contêiner Gerenciado foi implantado pelo Cliente em uma assinatura da Microsoft durante um mês de cobrança.
"**Tempo de Inatividade**" é o número total de minutos dentro do Máximo de Minutos Disponíveis durante os quais o Registro Gerenciado está indisponível. Um minuto será considerado indisponível se todas as tentativas contínuas de envio de Transações de Registro receberem um Código de Erro ou não responderem dentro do Tempo Máximo de Processamento descrito na tabela abaixo.

Tipos de Transações	Tempo Máximo de Processamento
Lista (Repositório, Manifestos, Tags)	8 minutos
Outros	1 Minuto

A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" do Registro de Contêiner Gerenciado é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\%\ de\ Tempo\ de\ Atividade\ Mensal = \frac{(Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade)}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Rede de Fornecimento de Conteúdo (CDN)

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço do Serviço CDN
A Microsoft revisará e aceitará os dados de qualquer sistema de medição independente comercialmente razoável usado pelo Cliente.

O Cliente deve selecionar um grupo de representantes da lista de representantes padrão do sistema de medição que geralmente estão disponíveis e que representam, pelo menos, cinco locais de regiões geográficas diferentes em áreas metropolitanas importantes em todo o mundo (com exceção da República Popular da China).

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Os testes do Sistema de Medição (frequência de pelo menos um teste por hora por representante) serão configurados para executar uma operação HTTP GET de acordo com o modelo a seguir:

1. Um arquivo de teste será colocado na origem do Cliente (por exemplo, a conta de Armazenamento do Azure).
2. A operação GET recuperará o arquivo por meio do Serviço CDN, solicitando o objeto do nome do host do nome do domínio do Microsoft Azure apropriado.
3. O arquivo de teste atenderá aos seguintes critérios:
   i. O objeto de teste permitirá o armazenamento em cache, incluindo os títulos "Controle de cache: público" ou a falta do título "Controle de Cache: particular".
   ii. O objeto de teste será um arquivo de pelo menos 50 KB de tamanho e com mais de 1 MB.
   iii. Dados brutos serão adaptados para eliminar quaisquer medidas que venham de um representante que está tendo problemas técnicos durante o período de medição.

"Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal" é a porcentagem de transações HTTP nas quais a CDN atende às solicitações do cliente e fornece o conteúdo solicitado sem erros. A Porcentagem do Tempo de Atividade Mensal do Serviço CDN é calculada como o número de vezes que o objeto foi entregue com êxito, dividido pelo número total de solicitações (depois de remover dados incorretos).

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Serviço CDN

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99,5%	25%

Sumário/Definições

Azure Cosmos DB

Os detalhes do SLA enumerados para o serviço Azure Cosmos DB incluem as seguintes APIs de banco de dados com definições e detalhes distintos para API para PostgreSQL das APIs de banco de dados restantes:

- Azure Cosmos DB for PostgreSQL
- Azure Cosmos DB for NoSQL
- Azure Cosmos DB for MongoDB
- Azure Cosmos DB for Apache Cassandra
- Azure Cosmos DB for Apache Gremlin
- Azure Cosmos DB for Table

Microsoft Azure Cosmos DB for PostgreSQL
"Servidor" é qualquer servidor de Azure Cosmos DB for PostgreSQL.
"Cluster de Alta Disponibilidade" significa um conjunto de Nós de Alta Disponibilidade.
"Nó de Alta Disponibilidade" significa um Nó em um cluster com a alta disponibilidade habilitada.
"Nó Coordenador" é um Nó ao qual é atribuída a função de Coordenador de Clusters.
"Nó de Trabalho" é um Nó ao qual é atribuída a função de Trabalho.
"Nó" ou **"Nós"** é um nó Coordenador ou de Trabalho do Azure Cosmos DB for PostgreSQL.

Cálculo do Tempo de Atividade e dos Níveis de Serviço Mensais para Microsoft Azure Cosmos DB for PostgreSQL – Nó de Alta Disponibilidade
"Máximo de Minutos Disponíveis" é o número total de minutos para um determinado Nó de Alta Disponibilidade implantado pelo Cliente em uma assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"Tempo de Inatividade" é o número total de minutos dentro do Máximo de Minutos Disponíveis durante os quais um Nó está indisponível. Um minuto será considerado indisponível se todas as tentativas contínuas feitas pelo Cliente de estabelecer uma conexão com o Nó retornarem um Código de Erro ou não retornarem resposta dentro do minuto. Um minuto também será considerado indisponível para um Nó de Trabalho se seu Nó Coordenador estiver indisponível durante o minuto.
A **"Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal"** do Nó de Alta Disponibilidade do Azure Cosmos DB for PostgreSQL é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Os seguintes Níveis de Serviço e Crédito de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Nó de Alta Disponibilidade do Microsoft Azure Cosmos DB for PostgreSQL.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,95%	10%
< 99%	25%

Microsoft Azure Cosmos DB for NoSQL, Microsoft Azure Cosmos DB for MongoDB, Microsoft Azure Cosmos DB for Apache Cassandra, Microsoft Azure Cosmos DB for Apache Gremlin, Microsoft Azure Cosmos DB for Table

Definições Adicionais:

"**Contêiner**" é um contêiner de itens de dados e uma unidade de escala para transações e consultas.

"**RUs Consumidas**" é a soma das Unidades de Solicitações (RUs) consumidas por todas as solicitações que são processadas pelo Contêiner do Azure Cosmos DB em um determinado segundo.

"**Conta do Banco de Dados**" é o recurso de nível superior do modelo de recursos do Azure Cosmos DB. Uma Conta do Banco de Dados do Azure Cosmos DB contém um ou mais bancos de dados.

"**Solicitações com Falha**" são solicitações do Total de Solicitações que geram um Código de Erro ou que não geram um Código de Êxito dentro do limite superior máximo documentado na tabela abaixo.

"**Solicitações de Leitura com Falha**" são solicitações dentro do Total de Solicitações de Leitura que geram um Código de Erro ou que falham ao gerar um Código de Êxito nos limites superiores máximos documentados na tabela abaixo.

Operação	Limite Superior Máximo na Latência de Processamento
Operações de Recursos	5 segundos
Operações de Mídia	60 segundos

"**RUs Provisionadas**" é o número total de Unidades de Solicitações (RUs) provisionadas para um determinado Contêiner do Azure Cosmos DB em um segundo específico.

"Recursos de Taxa de Transferência Provisionada" são Contêineres do Azure Cosmos DB configurados no modo de taxa de transferência provisionada, em que o número de RUs Provisionadas é cobrado.

"**Solicitações de Taxa Limitada**" são solicitações que retornam um código de status 429 do Contêiner do Azure Cosmos DB, indicando que as RUs Consumidas excederam as RUs Provisionadas para uma partição no Contêiner por um determinado segundo.

"**Unidade de Solicitação (RU)**" é uma medida de taxa de transferência no Azure Cosmos DB.

"**Recurso**" é um conjunto de entidades endereçáveis de URI associadas a uma Conta do Banco de Dados.

"Recursos Sem Servidor" são Contêineres do Azure Cosmos DB configurados no modo sem servidor, em que o número de RUs Consumidas é cobrado.

"**Solicitações Bem-sucedidas**" são o Total de Solicitações menos as Solicitações com Falha.

"**Total de Solicitações de Leitura**" é o conjunto de todas as solicitações de leitura, incluindo Solicitações de Taxas Limitadas e todas as Solicitações de Leitura com Falha, emitidas em relação aos Recursos em um intervalo de uma hora para uma determinada assinatura do Azure durante um mês de cobrança.

O "**Total de Solicitações**" é o conjunto de todas as solicitações, incluindo as Solicitações de Taxas Limitadas e todas as Solicitações com Falha, emitidas contra os Recursos em um intervalo de uma hora em um assinatura específica do Azure durante um mês de cobrança.

SLA de disponibilidade

A "**Taxa de Erro de Leitura**" é o número total de Solicitações de Leitura com Falha dividido pelo Total de Solicitações de Leitura em todos os Recursos para uma determinada assinatura do Azure durante um determinado intervalo de uma hora. Se o Total de Solicitações de Leitura em um determinado intervalo de uma hora for zero, a Taxa de Erros de Leitura daquele intervalo será 0%.

"**Taxa de Erros**" é o número total de Solicitações com Falha dividido pelo Total de Solicitações entre todos os Recursos em uma determinada assinatura do Azure durante um determinado intervalo de uma hora. Se o Total de Solicitações em um determinado intervalo de uma hora for zero, a Taxa de Erro desse intervalo será 0%.

A "**Taxa Média de Erros**" em um mês de cobrança é a soma das Taxas de Erros para cada hora no mês de cobrança dividida pelo número total de horas no mês de cobrança.

A "**Taxa Média de Erro de Leitura**" para um mês de cobrança é a soma das Taxas de Erro de cada hora no mês de cobrança dividido pelo número total de horas no mês de cobrança.

"**Porcentagem de Disponibilidade Mensal, única região**" do Serviço Azure Cosmos DB implantado por Contas de Banco de Dados para uma única região do Azure configuradas com qualquer um dos cinco Níveis de Consistência é calculada subtraindo de 100% a Taxa Média de Erros para uma determinada assinatura do Microsoft Azure em um mês de cobrança.

A Porcentagem de Disponibilidade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

100% - Taxa Média de Erros

Crédito de Serviço para Recursos de Taxa de Transferência Provisionada:

Porcentagem de Disponibilidade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99%	25%

Crédito de Serviço para Recursos Sem Servidor:

Porcentagem de Disponibilidade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

"Porcentagem de Disponibilidade Mensal, uma única região com zonas de disponibilidade (SR-AZ)" para o Serviço Azure Cosmos DB implantado por Contas de Banco de Dados para uma única região do Azure configuradas com zonas de disponibilidade e qualquer um dos cinco Níveis de Consistência é calculada subtraindo de 100% a Taxa Média de Erros para uma determinada assinatura do Microsoft Azure em um mês de cobrança.
A Porcentagem de Disponibilidade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

100% - Taxa Média de Erros

Crédito de Serviço para Recursos de Taxa de Transferência Provisionada:

Porcentagem de Disponibilidade Mensal (SR-AZ)	Crédito de Serviço
< 99,995%	10%
< 99%	25%

Crédito de Serviço para Recursos Sem Servidor:

Porcentagem de Disponibilidade Mensal (SR-AZ)	Crédito de Serviço
< 99,95%	10%
< 99%	25%

A "**Porcentagem de Disponibilidade de Leitura Mensal, diversas regiões**" para o Serviço Azure Cosmos DB implantado por Conta de Banco de Dados configurada para abranger duas ou mais regiões é calculada subtraindo de 100% a Taxa Média de Erro de Leitura para uma determinada assinatura do Microsoft Azure em um mês de cobrança.
A Porcentagem de Disponibilidade de Leitura Mensal é representada pela seguinte fórmula:

100% – Taxa Média de Erros de Leitura

Crédito de Serviço para Recursos de Taxa de Transferência Provisionada:

Porcentagem de Disponibilidade de Leitura Mensal	Crédito de Serviço
< 99,999%	10%
< 99%	25%

Crédito de Serviço para Recursos Sem Servidor:

Porcentagem de Disponibilidade de Leitura Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99%	25%

A "**Porcentagem de Disponibilidade de Localização de Múltipla Gravação Mensal**" para o Serviço Azure Cosmos DB implantado por Contas de Banco de Dados configuradas para abranger várias regiões do Azure com múltiplos locais graváveis é calculada subtraindo de 100% a Taxa Média de Erro para uma determinada assinatura do Microsoft Azure
em um mês de cobrança.
A Porcentagem de Disponibilidade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

% de Tempo de Atividade Mensal = 100% - Taxa Média de Erros

Crédito de Serviço para Recursos de Taxa de Transferência Provisionada:

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Porcentagem de Disponibilidade de Localizações de Múltipla Gravação Mensal	Crédito de Serviço
< 99,999%	10%
< 99%	25%

Crédito de Serviço para Recursos Sem Servidor:

Porcentagem de Disponibilidade de Localizações de Múltipla Gravação Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99%	25%

SLA de Taxa de Transferência

"**Solicitações de Taxa de Transferência com Falha**" são Solicitações de Taxa Limitada que resultam em um Código de Erro, antes que as RUs Consumidas excedam as RUs Provisionadas para uma partição no Contêiner por um determinado segundo.
"**Taxa de Erros**" é o número total de Solicitações de Taxa de Transferência com Falha dividido pelo Total de Solicitações em todos os Recursos para uma determinada assinatura do Azure durante um determinado intervalo de uma hora. Se o Total de Solicitações em um determinado intervalo de uma hora for zero, a Taxa de Erro desse intervalo será 0%.
A "**Taxa Média de Erros**" em um mês de cobrança é a soma das Taxas de Erros para cada hora no mês de cobrança dividida pelo número total de horas no mês de cobrança.
A "**Porcentagem de Taxa de Transferência Mensal**" do Serviço Azure Cosmos DB é calculada subtraindo de 100% a Taxa Média de Erros no mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure.
A Porcentagem de Taxa de Transferência é representada pela seguinte fórmula:

100% - Taxa Média de Erros

Crédito de Serviço para Recursos de Taxa de Transferência Provisionada:

Porcentagem de Taxa de Transferência Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99%	25%

SLA de Consistência

"**K**" é o número de versões de um determinado item de dados para o qual as leituras ficam atrás das gravações.
"**T**" é um determinado intervalo de tempo.
"**Nível de Consistência**" é a definição de uma solicitação de leitura específica que embasa as garantias de consistência. A tabela a seguir indica as garantias associadas aos Níveis de Consistência. Observe que a Sessão, a Obsolescência Limitada, o Prefixo Consistente e os Níveis de Consistência Eventuais são referidos como "relaxados".

Nível de Consistência	Garantias de Consistência
Forte	Linearizabilidade
Sessão	Leia sua própria gravação (dentro da região de gravação) Leitura Monotônica Prefixo Consistente
Obsolescência Limitada	Leia sua própria gravação (dentro da região de gravação) Leitura monotônica (dentro de uma região) Prefixo Consistente Limite de Obsolescência < K,T
Prefixo Consistente	Prefixo Consistente
Eventual	Eventual

"**Taxa de Violação de Consistência**" refere-se a Solicitações com Êxito que não puderam ser entregues ao executar as garantias de consistência especificadas para o Nível de Consistência escolhido dividido pelo Total de Solicitações, em todos os Recursos para uma determinada assinatura do Azure, durante um determinado intervalo de uma hora. Se o Total de Solicitações em um determinado intervalo de uma hora for zero, a Taxa de Violação de Consistência do intervalo em questão será 0%.
A "**Taxa Média de Violação de Consistência**" em um mês de cobrança é a soma das Taxas de Violação de Consistência para cada hora no mês de cobrança dividida pelo número total de horas no mês de cobrança.
A "**Porcentagem de Obtenção de Consistência Mensal**" do Serviço Azure Cosmos DB é calculada subtraindo de 100% a Taxa Média de Violação de Consistência para uma determinada assinatura do Microsoft Azure em um mês de cobrança.
Porcentagem de Consistência Mensal: Para o Serviço Azure Cosmos DB, é calculada subtraindo de 100% a Taxa Média de Violação de Consistência para uma determinada assinatura do Microsoft Azure em um mês de cobrança.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

A Porcentagem de Consistência Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$100\% - Taxa\ Média\ de\ Violação\ de\ Consistência$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Obtenção de Consistência	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99%	25%

SLA de Latência

"**Aplicativo**" é um aplicativo do Azure Cosmos DB implantado em uma região do Azure local com serviço de rede acelerado ativado e usando o SDK cliente do Azure Cosmos DB configurado com conectividade direta TCP em uma Conta do Banco de Dados recém-criada para uma determinada assinatura do Microsoft Azure em um mês de cobrança.
"**N**" é o número de Solicitações com Êxito para uma determinada Aplicação que executa operações de leitura ou gravação de um item de dado com um tamanho de carga menor ou igual a 1 KB em uma determinada hora.
"**S**" é o conjunto classificado por latência dos tempos de resposta a Solicitações com Êxito em ordem crescente para uma determinada Aplicação que executa operações de leitura ou gravação de item de dado com um tamanho de carga menor ou igual a 1 KB em uma determinada hora.
"**Classificação Ordinal**" é o 99º percentil que usa o método de classificação mais próximo representado pela seguinte fórmula:

$$Classificação\ Ordinal = \frac{99}{100}\ x\ N$$

"**Latência P99**" é o valor da Classificação Ordinal de S.
"**Excesso de Horas de Latência**" é o número total de intervalos de uma hora durante os quais as Solicitações com Êxito enviadas por uma Aplicação resultaram em uma latência P99 maior ou igual a 10 ms para operações de leitura ou gravação de item de dados. Se o número de Solicitações com Êxito em um determinado intervalo de uma hora for zero, o Excesso de Horas de Latência desse intervalo será 0.
A "**Taxa Média de Excesso de Latência**" em um mês de cobrança é a soma das Horas de Latência em Excesso dividida pelo número total de horas no mês de cobrança.
A "**Porcentagem de Obtenção de Latência P99 Mensal**" para um determinado Aplicativo Azure Cosmos DB implantado por meio das Contas de Banco de Dados no âmbito de uma única região do Azure configurada com qualquer um dos cinco Níveis de Consistência ou Contas do Banco de Dados que abrangem várias regiões, configurado com qualquer um dos quatro Níveis de Consistência cedidos, é calculada subtraindo de 100% a Taxa Média de Latência Excessiva para uma determinada assinatura do Microsoft Azure em um mês de cobrança.
A Porcentagem de Obtenção de Latência P99 Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$100\% - Taxa\ de\ Latência\ Excessiva\ Média$$

Crédito de Serviço para Recursos de Taxa de Transferência Provisionada:

Porcentagem de Obtenção de Latência P99 Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Catálogo de Dados

Definições Adicionais:
"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos pelos quais um Catálogo de Dados foi comprado durante um mês de cobrança.
"**Entradas**" significa qualquer registro de objeto de catálogos no Catálogo de Dados (como uma tabela, exibição, medida, cluster ou relatório).
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação para o Catálogo de Dados associado a uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
Tempo de Inatividade: é o total de minutos de Implantação acumulados durante os quais o Catálogo de Dados está indisponível. Um minuto será considerado indisponível para um determinado Catálogo de Dados se todas as tentativas feitas pelos administradores de adicionar ou remover usuários do Catálogo de Dados ou se todas as tentativas feitas por usuários de executar chamadas de API para o Catálogo de Dados para registrar, pesquisar ou excluir Entradas resultarem em um Código de Erro ou não gerarem uma resposta em até cinco minutos.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Azure Data Factory

Definições Adicionais:
"**Recursos**" significa o tempo de execução da integração (incluindo o Azure, SSIS e Tempos de Integração auto-hospedados), acionadores, pipelines, conjuntos de dados e serviços vinculados criados em um Data Factory.
"**Execução de Atividade**" significa a execução ou a tentativa de execução de uma atividade

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal para Chamadas API do Data Factory
Definições Adicionais:
"**Total de Solicitações**" é o conjunto de todas as solicitações, que não sejam as Solicitações Excluídas, para executar as operações em comparação aos Recursos em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Solicitações Excluídas**" é o conjunto de solicitações que resultam em um código de status HTTP 4xx, desde que não seja um código de status HTTP 408.
"**Solicitações com Falha**" é o conjunto de todas as solicitações do Total de Solicitações que retornam um Código de Erro ou um código de status HTTP 408 ou que não retornam um Código de Êxito em dois minutos.

A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" para as chamadas de API feitas para os Serviços Data Factory é calculada como o Total de Solicitações menos as Solicitações com Falha dividido pelo Total de Solicitações em um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\%\ de\ Tempo\ de\ Atividade\ Mensal = \frac{(Total\ de\ Solicitações - Solicitações\ com\ Falha)}{Total\ de\ Solicitações}$$

Os seguintes Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz das chamadas de API no Serviço Data Factory

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal para Execuções de Atividade do Data FActory
Definições Adicionais:
"**Total de Execuções de Atividade**" é o número total de tentativas de Execuções de Atividade durante um determinado mês de cobrança para uma determinada Assinatura do Microsoft Azure.
"**Execuções de Atividade Com Atraso**" é o número total de tentativas de Execuções de Atividade no qual uma atividade falhou ao iniciar a execução em 4 (quatro) minutos após o tempo no qual ela foi programada para execução e até que todas as dependências que são pré-requisitos para execução tenham sido atendidas.

A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" do Serviço Data Factory é calculada como o Total de Execuções de Atividade menos as Execuções de Atividade com Atraso dividido pelo Total de Execuções de Atividade em um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ Execuções\ de\ Atividade\ -\ Execuções\ de\ Atividade\ Com\ Atraso}{Total\ de\ Execuções\ de\ Atividade}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis às Execuções de Atividade do Cliente no Serviço Data Factory:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99%	25%

Sumário/Definições

Data Lake Analytics

Definições Adicionais:
"**Total de Operações**" é o número total de tentativas de operações autenticadas feitas em um intervalo de uma hora em todas as contas do Data Lake Analytics para uma determinada assinatura do Azure durante um mês de cobrança.
"**Operações com Falha**" é o conjunto de todas as operações do Total de Solicitações que geram um Código de Erro ou um Código de Êxito em até cinco minutos para a criação e a exclusão da conta e 25 segundos para todas as outras operações com dois segundos adicionais por MB para operações com carga.
"**Taxa de Erros**" é o número total de Operações com Falha dividido pelo Total de Operações durante um determinado intervalo de uma hora. Se o Total de Operações em um intervalo de uma hora for zero, a Taxa de Erros desse intervalo será 0%.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

100% - Taxa Média de Erros

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Data Lake Storage Gen1

Definições Adicionais:
"**Total de Operações**" é o número total de tentativas de operações autenticadas feitas em um intervalo de uma hora em todas as contas do Data Lake Store em uma determinada assinatura do Azure durante um mês de cobrança.
"**Operações com Falha**" é o conjunto de todas as operações do Total de Solicitações que geram um Código de Erro ou um Código de Êxito em até cinco minutos para a criação e exclusão, dois segundos por arquivo para operações em vários arquivos, dois segundos por MB para operações de transferência de dados e dois segundos para todas as outras operações.
"**Taxa de Erros**" é o número total de Operações com Falha dividido pelo Total de Operações durante um determinado intervalo de uma hora. Se o Total de Operações em um intervalo de uma hora for zero, a Taxa de Erros desse intervalo será 0%.
A "**Taxa Média de Erros**" em um mês de cobrança é a soma das Taxas de Erros para cada hora no mês de cobrança dividida pelo número total de horas no mês de cobrança.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" é calculada subtraindo de 100% a Taxa Média de Erros para uma determinada assinatura do Microsoft Azure em um mês de cobrança.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

100% - Taxa Média de Erros

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Banco de Dados do Azure para MariaDB

Definições Adicionais
"**Servidor**" significa qualquer servidor do Banco de Dados do Azure para MariaDB.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço para o Banco de Dados do Microsoft Azure para MariaDB
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos para um determinado Servidor implantado pelo Cliente em uma assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

"**Tempo de Inatividade**" é o número total de minutos dentro do Máximo de Minutos Disponíveis durante os quais um Servidor está indisponível. Um minuto será considerado indisponível se todas as tentativas contínuas feitas pelo Cliente de estabelecer conexão com o Servidor gerarem um Código de Erro.
"**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" do Banco de Dados do Azure para MariaDB é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade, dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis - Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Banco de Dados do Microsoft Azure para MariaDB:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

Sumário/Definições

Banco de Dados do Azure para MySQL

Banco de Dados do Microsoft Azure para MySQL - Único Servidor
Definições Adicionais:
"**Servidor**" significa qualquer servidor do Banco de Dados do Azure para MySQL – Único Servidor.
Cálculo do Tempo de Atividade e dos Níveis de Serviço Mensais para o Banco de Dados do Microsoft Azure para MySQL - Único Servidor
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos para um determinado Servidor implantado pelo Cliente em uma assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Tempo de Inatividade**" é o número total de minutos dentro do Máximo de Minutos Disponíveis durante os quais um Servidor está indisponível. Um minuto será considerado indisponível se todas as tentativas contínuas feitas pelo Cliente de estabelecer conexão com o Servidor gerarem um Código de Erro.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" para o Banco de Dados do Azure para MySQL é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis - Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Banco de Dados Azure para MySQL – Único Servidor:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

Banco de Dados do Microsoft Azure para MySQL - Servidor Flexível
Definições Adicionais:
"**Servidor**" significa qualquer servidor do Banco de Dados do Azure para MySQL – Servidor Flexível.
"**Alta Disponibilidade**" no contexto de Servidor Flexível significa um conjunto de servidores de Alta Disponibilidade (Primário e Em Espera) implantados na redundância de zona ou redundância na mesma zona.
Cálculo do Tempo de Atividade e dos Níveis de Serviço Mensais para o Banco de Dados do Microsoft Azure para MySQL - Servidor Flexível
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos para um determinado Servidor implantado pelo Cliente em uma assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Tempo de Inatividade**" é o número total de minutos dentro do Máximo de Minutos Disponíveis durante os quais um Servidor está indisponível. Um minuto será considerado indisponível se todas as tentativas contínuas feitas pelo Cliente de estabelecer uma conexão com o Servidor forem malsucedidas.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" para o Banco de Dados do Azure para MySQL – Servidor Flexível é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Banco de Dados do Azure para MySQL – Servidor Flexível configurado no modo de Alta Disponibilidade de zona redundante:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
Menos de 99,99% e mais do que ou igual a 99%	10%
Menos de 99% e mais do que ou igual a 95%	25%
< 95%	100%

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Banco de Dados do Azure para MySQL – Servidor Flexível configurado no modo de Alta Disponibilidade da mesma zona:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
Menos de 99,95% e mais do que ou igual a 99%	10%
< 99%	25%

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Banco de Dados do Azure para MySQL – Servidor Flexível não configurado no modo de Alta Disponibilidade:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
Menos de 99,9% e mais do que ou igual a 99%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Banco de Dados do Azure para PostgreSQL

Banco de Dados do Azure para PostgreSQL - Único Servidor
Definições Adicionais:
"Servidor" significa qualquer servidor do Banco de Dados do Azure para PostgreSQL – Único Servidor.
"Cluster de Alta Disponibilidade" significa um conjunto de Nós de Alta Disponibilidade.
"Nó de Alta Disponibilidade" significa um Nó em um grupo de servidores com a alta disponibilidade habilitada.
"Nó Coordenador" é um Nó ao qual é atribuída a função de Coordenador de Clusters.
"Nó de Trabalho" é um Nó ao qual é atribuída a função de Trabalho.
Cálculo do Tempo de Atividade e dos Níveis de Serviço Mensais para o Banco de Dados do Microsoft Azure para PostgreSQL - Único Servidor
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos para um determinado Servidor implantado pelo Cliente em uma assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Tempo de Inatividade**" é o número total de minutos dentro do Máximo de Minutos Disponíveis durante os quais um Servidor está indisponível. Um minuto será considerado indisponível se todas as tentativas contínuas feitas pelo Cliente de estabelecer conexão com o Servidor gerarem um Código de Erro ou não gerarem resposta dentro de um minuto.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" para o Banco de Dados do Azure para PostgreSQL é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Banco de Dados do Azure para PostgreSQL – Único Servidor:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

Banco de Dados do Microsoft Azure para PostgreSQL - Servidor Flexível
Definições Adicionais:

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

"Servidor" significa qualquer servidor do Banco de Dados do Azure para PostgreSQL – Servidor Flexível.
"Alta Disponibilidade" no contexto de Servidor Flexível significa um conjunto de servidores de Alta Disponibilidade (Primário e Em Espera) implantados em uma configuração de redundância de zona ou redundância na mesma zona.

Cálculo do Tempo de Atividade e dos Níveis de Serviço Mensais para o Banco de Dados do Microsoft Azure para PostgreSQL - Servidor Flexível

"Máximo de Minutos Disponíveis" é o número total de minutos para um determinado Servidor implantado pelo Cliente em uma assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"Tempo de Inatividade" é o número total de minutos dentro do Máximo de Minutos Disponíveis durante os quais um Servidor está indisponível. Um minuto será considerado indisponível se todas as tentativas contínuas feitas pelo Cliente de estabelecer uma conexão com o Servidor forem malsucedidas.
A **"Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal"** para o Banco de Dados do Azure para PostgreSQL – Servidor Flexível é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Banco de Dados do Azure para PostgreSQL – Servidor Flexível configurado no modo de Alta Disponibilidade de zona redundante:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
Menos de 99,99% e mais do que ou igual a 99%	10%
Menos de 99% e mais do que ou igual a 95%	25%
< 95%	100%

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Banco de Dados do Azure para PostgreSQL – Servidor Flexível configurado no modo de Alta Disponibilidade da mesma zona:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
Menos de 99,95% e mais do que ou igual a 99%	10%
< 99%	25%

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Banco de Dados do Azure para PostgreSQL – Servidor Flexível não configurado no modo de Alta Disponibilidade:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
Menos de 99,9% e mais do que ou igual a 99%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Azure Databricks

Definições Adicionais
"**Azure Databricks Gateway**" é um conjunto de recursos de computação que faz o proxy de solicitações de IU e API entre o Cliente e o Azure Databricks.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço para o Azure Databricks
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos em todos os espaços de trabalho do Azure Databricks implantados pelo Cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure em um mês de cobrança.
"**Tempo de Inatividade**" é o total de minutos indisponíveis acumulados em todos os espaços de trabalho do Azure Databricks implantados em uma determinada assinatura do Microsoft Azure. Um minuto será considerado indisponível para uma determinada área de trabalho do Azure Databricks se todas as tentativas contínuas dentro do minuto de estabelecer uma conexão com o Gateway do Azure Databricks para o espaço de trabalho aplicável falharem.
"**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" do Serviço Azure Databricks é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis multiplicado por 100. A Porcentagem do Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Azure Databricks

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,95%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Proteção contra DDoS do Azure

Definições Adicionais:
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos em que o Serviço de Proteção contra DDoS foi habilitado para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Tempo de Inatividade**" é o número total de minutos dentro do Máximo de Minutos Disponíveis em que os recursos protegidos do Azure não estavam disponíveis. Um minuto será considerado indisponível quando a Proteção contra DDoS não atenuar um ataque que tenha ocasionado diretamente o fato de os recursos subjacentes do Azure não atenderem ao respectivo SLA.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" é calculada como Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis e multiplicado por 100.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis - Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz da Proteção contra DDoS do Azure:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99,95%	25%

Sumário/Definições

Azure Defensor

Definições Adicionais:
"**Nó Protegido**" é um recurso do Microsoft Azure, contabilizado como um nó para fins de cobrança, que é configurado para o Azure Defender.
"**Monitoramento de Segurança**" é a avaliação de um Nó Protegido que resulta em descobertas potenciais, como o status de integridade da segurança, recomendações e alertas de segurança, expostas no Azure Defender.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos durante um mês de cobrança em que um determinado Nó Protegido foi implantado e configurado para o Monitoramento de Segurança.
"**Tempo de Inatividade**" é o total de minutos acumulados em um mês de cobrança durante os quais informações de Monitoramento de Segurança de um determinado Nó Protegido estão indisponíveis. Um minuto será considerado indisponível para um determinado Nó Protegido se todas as tentativas contínuas de recuperar as informações de Monitoramento de Segurança durante o minuto resultarem em um Código de Erro ou não gerarem um Código de Êxito em até dois minutos.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" para o Azure Defender de um determinado Nó Protegido em um mês de cobrança específico é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis - Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz de cada Nó Protegido:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Exceções do Nível de Serviço: A Camada Gratuita da Central de Segurança do Azure não é coberta por este SLA.

Sumário/Definições

Gerenciamento de Superfície de Ataque Externo do Defender

Definições Adicionais

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos em que um determinado recurso Defender EASM foi implantado pelo Cliente em uma assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Tempo de Inatividade**" é o número total de minutos dentro do Máximo de Minutos Disponíveis em que os dados em um recurso Defender EASM estão indisponíveis. Um minuto será considerado indisponível para um determinado recurso Defender EASM quando nenhuma operação HTTP gerar um Código de Êxito.
A "**Porcentagem de Disponibilidade de Consulta Mensal**" de um recurso Defender EASM específico é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis e multiplicado por 100.
A Porcentagem de Disponibilidade de Consulta Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis - Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Gerenciamento de Superfície de Ataque Externo do Defender

Porcentagem de Disponibilidade de Consulta Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Azure Dev Ops

Definições Adicionais:
"**Azure Pipelines**" é um recurso que permite que os clientes criem e implantem seus aplicativos no Azure DevOps Services.
"**Extensões Baseadas em Usuário**" significa o conjunto de extensões do Azure DevOps Services publicadas pela Microsoft que são vendidas por usuário por meio do Azure DevOps Marketplace.
"**Usuários dos Serviços Azure DevOps**" significa o conjunto de recursos e funcionalidades disponíveis para um usuário em uma conta dos Serviços Azure DevOps em uma assinatura do Cliente. Os recursos e as funcionalidades disponíveis estão descritos no site do Azure DevOps.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço para Usuários e Extensões Baseadas em Usuário dos Serviços do Azure DevOps
"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos pelos quais um Usuário ou uma Extensão Baseada em Usuário foi comprado durante um mês de cobrança.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" são Minutos de Implantação em todos Usuários e Extensões Baseadas em Usuário para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Tempo de Inatividade**" é o total de Minutos de Implantação em todos os Usuários e Extensões Baseadas em Usuário para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o Serviço está indisponível. Um minuto será considerado indisponível para um determinado Usuário ou Extensão Baseada em Usuário se todas as solicitações HTTP contínuas para executar operações, exceto as pertencentes ao Serviço do Azure Pipelines, durante esse minuto resultarem em um Código de Erro ou não gerarem nenhuma resposta.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: dos Usuários e Extensões Baseadas em Usuário dos Serviços do Azure DevOps é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis em um mês de cobrança de uma assinatura do Microsoft Azure.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis - Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Caso o Azure DevOps Services esteja indisponível, Créditos de Serviço serão aplicáveis às Extensões Baseadas em Usuário e aos Usuários do Serviços do Azure DevOps. Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Serviço do Azure Pipelines.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço do Azure Pipelines
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos para os quais o Serviço do Azure Pipelines pago foi habilitado para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

"**Tempo de Inatividade**" é o total acumulado de minutos de uma assinatura do Microsoft Azure em que o Serviço do Azure Pipelines está indisponível. Um minuto será considerado indisponível se todas as solicitações HTTP contínuas para o Serviço do Azure Pipelines para executar operações iniciadas pelo Cliente durante esse minuto resultarem em um Código de Erro ou não retornarem nenhuma resposta.
"**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" do Serviço do Azure Pipelines é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis em um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Serviço do Azure Pipelines:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Gêmeos Digitais do Azure

Definições Adicionais
"**Mensagem**" refere-se a qualquer evento enviado por uma instância implantada do Azure Digital Twins para um serviço de ponto de extremidade, como Hub de Eventos, Grade de Eventos e Barramento de Serviço.
"**Operações de API**" refere-se a ler, gravar, atualizar, excluir e outras ações realizadas em modelos e gêmeos digitais, incluindo consultas.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço
"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos em que uma determinada instância de Gêmeos Digitais do Azure foi implantada no Azure durante um mês de cobrança.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todas as instâncias dos Gêmeos Digitais do Azure implantadas em uma determinada assinatura do Azure durante um mês de cobrança.
"**Tempo de Inatividade**" é o total de Minutos de Implantação acumulados em todos os Gêmeos Digitais do Azure em uma determinada assinatura do Azure, durante os quais a instância dos Gêmeos Digitais do Azure permanece indisponível. Um minuto será considerado indisponível para uma determinada instância de Gêmeos Digitais do Azure se todas as tentativas contínuas de enviar Mensagens ou executar Operações de API na instância de Gêmeos Digitais do Azure durante o minuto resultar em um Código de Erro ou não retornar um Código de Êxito em até cinco minutos.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz dos Gêmeos Digitais do Azure:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

DNS do Azure

Definições Adicionais:
"**Zona DNS**" refere-se a uma implantação do Serviço DNS do Azure contendo uma zona DNS e conjuntos de registros.
"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos que uma determinada Zona DNS permaneceu implantada no Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todas as Zonas DNS implantadas por você em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Solicitação DNS Válida**" significa uma solicitação DNS para um servidor de nome de Serviço DNS do Azure associado a uma Zona DNS para um conjunto de registros correspondente dentro da Zona DNS.
"**Tempo de Inatividade**" é o total de Máximo de Minutos Disponíveis acumulados durante os quais a Zona DNS permanece indisponível. Um minuto será considerado indisponível para uma determinada Zona DNS se uma resposta DNS não for recebida em dois segundos para uma Solicitação DNS válida, desde que a Solicitação DNS válida seja feita em todos os servidores de nome associados à Zona DNS e as novas tentativas sejam realizadas continuamente por pelo menos 60 segundos consecutivos.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
<100	10%
< 99,99%	25%
< 99,5%	100%

Sumário/Definições

Grade de Eventos

Definições Adicionais:
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos em que uma Grade de Eventos foi implantada pelo Cliente em uma assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Tempo de Inatividade**" é o número total de minutos dentro do Máximo de Minutos Disponíveis em todas as Grades de Eventos implantadas pelo Cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure, durante os quais a Grade de Eventos permanece indisponível. Um minuto será considerado indisponível para uma determinada Grade de Eventos se todas as solicitações de publicação de mensagem resultarem em um Código de Erro ou não retornarem um Código de Êxito em até um minuto.
"**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**": A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Hubs de Eventos

Definições Adicionais:
"**Mensagem**" refere-se a qualquer conteúdo definido pelo usuário enviado ou recebido pelos Relés do Barramento de Serviço, Filas, Tópicos ou Hubs de Notificação, usando qualquer protocolo compatível com o Barramento de Serviço.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço dos Hubs de Eventos nas camadas Básica e Padrão
"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos que um determinado Hub de Eventos permaneceu implantado no Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação acumulados em todos os Hubs de Eventos implantados pelo Cliente para uma determinada assinatura do Microsoft Azure sob as camadas Básica ou Padrão dos Hubs de Eventos durante um mês de cobrança.
Tempo de Inatividade: o total de Minutos de Implantação acumulados em todos os Hubs de Eventos implantados por você em uma determinada assinatura do Microsoft Azure sob as camadas Básica ou Padrão de Hubs de Eventos durante os quais o Hub de Eventos permanece indisponível. Um minuto será considerado indisponível para um determinado Hub de Eventos se todas as tentativas contínuas de enviar ou receber Mensagens ou executar outras operações no Hub de Eventos durante o minuto resultar em um Código de Erro ou não retornar um Código de Êxito em até cinco minutos.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz das camadas Básica e Padrão dos Hubs de Eventos:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,95%	10%

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99%	25%

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço dos Hubs de Eventos nas camadas Premium e Dedicada
"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos que um determinado Hub de Eventos permaneceu implantado no Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação acumulados em todos os Hubs de Eventos implantados pelo Cliente para uma determinada assinatura do Microsoft Azure sob as camadas Premium ou Dedicada dos Hubs de Eventos durante um mês de cobrança.
"**Tempo de Inatividade**" é o total de Minutos de Implantação acumulados em todos os Hubs de Eventos implantados pelo Cliente para uma determinada assinatura do Microsoft Azure sob as camadas Premium ou Dedicada dos Hubs de Eventos durante os quais o Hub de Eventos está indisponível. Um minuto será considerado indisponível para um determinado Hub de Eventos se todas as tentativas contínuas de enviar ou receber Mensagens ou executar outras operações no Hub de Eventos durante o minuto resultar em um Código de Erro ou não retornar um Código de Êxito em até cinco minutos.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" dos Hubs de Eventos é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis durante um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz das camadas Premium ou Dedicada:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Azure ExpressRoute

Definições Adicionais:
"**Circuito Dedicado**" significa uma representação lógica de conectividade oferecida por meio do Serviço ExpressRoute entre as suas instalações e o Microsoft Azure por um provedor de conectividade ExpressRoute no qual tal conectividade não ultrapassa a Internet pública.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos que um determinado Circuito Dedicado é vinculado a uma ou mais Redes Virtuais no Microsoft Azure durante um mês de cobrança em uma determinada assinatura do Microsoft Azure.
"**Rede Virtual**" significa uma rede virtual privada que inclui um conjunto de endereços IP definidos pelo usuário e sub-redes que formam um limite de rede no Microsoft Azure.
"**Gateway de VPN**" significa um gateway que facilita a conectividade entre locais entre uma Rede Virtual e uma rede nos locais do cliente.
"**Tempo de Inatividade**" é o total acumulado de minutos durante um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o Circuito Dedicado está indisponível. Um minuto será considerado indisponível para um determinado Circuito Dedicado se todas as tentativas feitas por você no minuto para estabelecer a conectividade de nível IP com o Gateway VPN associado à Rede Virtual falhar por mais de 30 segundos.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Crédito de Serviço Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz de cada Circuito Dedicado no Serviço ExpressRoute.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,95%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Firewall do Azure

Definições Adicionais:

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

"**Serviço de Firewall do Azure**" se refere a uma instância lógica de firewall implantada em uma Rede Virtual de um cliente.

Níveis de Serviço e Cálculo do Tempo de Atividade Mensal para o Serviço de Firewall do Azure implantado em uma única Zona de Disponibilidade

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o total de minutos acumulados durante um mês de cobrança no qual o Serviço Firewall do Azure foi implantado em uma assinatura do Microsoft Azure.

"**Tempo de Inatividade**" é o total acumulado de Máximo de Minutos Disponíveis em um mês de cobrança para um determinado Serviço de Firewall do Azure durante os quais o Serviço de Firewall do Azure permanece indisponível. Um determinado minuto será considerado indisponível se todas as tentativas de conexão ao Serviço de Firewall do Azure durante o minuto não forem bem-sucedidas.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Serviço de Firewall do Azure, quando implantado em uma única Zona de Disponibilidade:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,95%	10%
< 99%	25%

Níveis de Serviço e Cálculo do Tempo de Atividade Mensal para o Serviço de Firewall do Azure implantado em duas ou mais Zonas de Disponibilidade

"Máximo de Minutos Disponíveis" é o total de minutos acumulados durante um mês de cobrança no qual o Serviço de Firewall do Azure foi implantado em duas ou mais Zonas de Disponibilidade na mesma região em uma assinatura da Microsoft.

"Tempo de Inatividade" é o Máximo de Minutos Disponíveis total acumulado durante um mês de cobrança para um dado Serviço de Firewall do Azure, implantado em duas ou mais Zonas de Disponibilidade, no qual o Serviço de Firewall do Azure está indisponível. Um determinado minuto será considerado indisponível se todas as tentativas de conexão ao Serviço de Firewall do Azure durante o minuto não forem bem-sucedidas.

A **"Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal"** dos Firewalls do Azure implantados em duas ou mais Zonas de Disponibilidade é calculada com a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Serviço de Firewall do Azure, quando implantado em duas ou mais Zonas de Disponibilidade na mesma região:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Azure Fluid Relay

Definições Adicionais

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o total de minutos acumulados em um mês de cobrança durante o qual pelo menos um recurso do Azure Fluid Relay foi implantado em uma assinatura do Microsoft Azure.

"**Tempo de Inatividade**" é o Máximo de Minutos Disponíveis total acumulado durante um mês de cobrança nos quais pelo menos um recurso do Azure Fluid Relay foi implantado, mas que as chamadas de serviço para o recurso do Azure Fluid Relay estão indisponíveis.

"**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do recurso do Azure Fluid Relay:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Azure Front Door e Azure Front Door (clássico)

Cálculo de Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço para Azure Front Door e Azure Front Door (clássico)
A Microsoft revisará e aceitará os dados de qualquer sistema de medição independente comercialmente razoável usado pelo Cliente.

O Cliente deve selecionar um grupo de representantes da lista de representantes padrão do sistema de medição que geralmente estão disponíveis e que representam, pelo menos, cinco locais de regiões geográficas diferentes em áreas metropolitanas importantes em todo o mundo (com exceção da República Popular da China).

1. Os testes do Sistema de Medição (frequência de pelo menos um teste por 5 minutos, por representante) serão configurados para executar uma operação HTTP GET de acordo com o modelo a seguir:
2. Um arquivo de teste será colocado no back-end do Cliente (por exemplo, a conta de Armazenamento do Azure).
3. A operação GET recuperará o arquivo por meio do Azure Front Door e Azure Front Door (clássico), solicitando o objeto do nome do host do nome de domínio do Microsoft Azure apropriado.
4. O arquivo de teste atenderá aos seguintes critérios:
   - O objeto de teste será um arquivo de, pelo menos, 50 KB de tamanho.
   - Dados brutos serão adaptados para eliminar quaisquer medidas que venham de um representante que está tendo problemas técnicos durante o período de medição.

"**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" é a porcentagem de transações HTTP nas quais o Azure Front Door e Azure Front Door (clássico) atende às solicitações do cliente e fornece o conteúdo solicitado sem erros. A Porcentagem do Tempo de Atividade Mensal do Azure Front Door e Azure Front Door (clássico) é calculada como o número de vezes em que o objeto foi entregue com êxito dividido pelo número total de solicitações (depois de remover dados incorretos).

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Azure Front Door e Azure Front Door (clássico):

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99,9%	25%

Sumário/Definições

Funções do Azure

Definições Adicionais
"**Aplicativo de Funções**" é uma coleção de uma ou mais funções implantadas com um gatilho associado.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço do Aplicativo de Funções no Plano de Consumo
"**Total de Execuções Disparadas**" é o número total de todas as execuções do Aplicativo de Funções disparadas pelo Cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Execuções Não Disponíveis**" é o número total de execuções dentro do Total de Execuções Disparadas que não puderam ser operadas. A operação de uma execução falhou quando o log do histórico do Aplicativo de Funções não capturou qualquer saída 5 (cinco) minutos após o gatilho ser disparado com sucesso.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" para Aplicativos de Funções no plano de Consumo é calculada como as Total de Execuções Disparadas menos as Execuções Não Disponíveis, dividindo-se pelas Total de Execuções Disparadas e multiplicando-se por 100.

$$\frac{Total\ de\ Execuções\ Acionadas - Execuções\ Indisponíveis}{Total\ de\ Execuções\ Acionadas}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Aplicativo de Funções no plano de Consumo.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,95%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Cálculo de Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço para Aplicativos de Funções no Plano Premium ou no Plano de Serviço de Aplicativo Dedicado

"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos pelos quais um determinado Aplicativo de Funções está disponível para ser disparado durante um mês de cobrança. Os Minutos de Implantação são medidos com base no tempo total em que o serviço está disponível para disparar uma execução de função e não no número potencial de execuções de função que podem ser disparadas durante um determinado mês.

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação para um dado Aplicativo de Funções implantado pelo Cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

"**Tempo de Inatividade**" é o número total de minutos dentro do Máximo de Minutos Disponíveis durante os quais o Aplicativo de Funções está indisponível para ser disparado. Um minuto será considerado indisponível para um determinado Aplicativo de Funções quando não houver conectividade entre o plano no qual o Aplicativo de Funções está hospedado (o plano Premium ou o plano de Serviço de Aplicativo Dedicado) e o gateway de Internet da Microsoft.

A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" para Aplicativos de Funções no plano Premium ou no plano de Serviço de Aplicativo Dedicado é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade, dividindo-se pelo Máximo de Minutos Disponíveis e multiplicando-se por 100.

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,95%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

Sumário/Definições

HDInsight

Definições Adicionais:

"**Gateway de Internet para Cluster**" significa um conjunto de máquinas virtuais em um Cluster HDInsight que atua como proxy de todas as solicitações de conectividade para o Cluster.

"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos que um determinado Cluster HDInsight permaneceu implantado no Microsoft Azure.

"**Cluster HDInsight**" ou "**Cluster**" significa um conjunto de máquinas virtuais executando uma única instância do Serviço HDInsight.

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todos os Clusters implantados por você em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

Tempo de Inatividade: O total de Minutos de Implantação acumulados quando o Serviço HDInsight está indisponível. Um minuto será considerado indisponível por um determinado Cluster se todas as tentativas contínuas dentro do minuto de estabelecer uma conexão com o Gateway de Internet para Cluster falharem.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Health Bot

Definições Adicionais

"**Canal Premium do Azure Health Bot**" é um canal Bot Framework na categoria premium, incluindo Webchat e Direct Line.

"**Health Bot Customer Application**" é o aplicativo de conversação do Health Bot pela Internet do cliente que está registrado e configurado para enviar e receber mensagens do Serviço Azure Health Bot.

"**Cliente do Health Bot**" é a parte voltada para o usuário final do Health Bot Customer Application.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

"**Azure Health Bot**" é uma plataforma para construir, conectar, testar e implementar assistentes virtuais poderosos e inteligentes.
"**Ponto de extremidade da API de Canais do Azure Health Bot**" é um ponto de extremidade da API REST que o Health Bot Client usa para comunicação HTTP nos Canais Health Bot.
"**Total de Solicitações da API**" é o número total de solicitações HTTP feitas pelo Health Bot Customer Application ou Health Bot Client para o Ponto de Extremidade da API dos Canais do Azure Health Bot durante um mês de cobrança.
"**Solicitações de API com Falha**" são o número total de solicitações dentro do Total de Solicitações de API que geram um Código de Erro ou que não respondem dentro de dois minutos.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" é calculada como Total de Solicitações de API menos Solicitações de API Com Falha dividido pelo Total de Solicitações de API e multiplicado por 100.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ Solicitações\ de\ API - Solicitações\ de\ API\ com\ Falha}{Total\ de\ Solicitações\ de\ API} \ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz dos Canais do Microsoft Health Bot.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Proteção de Informações do Azure

Tempo de Inatividade: qualquer período de tempo no qual os usuários finais estão impossibilitados de criar ou consumir documentos IRM e email.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário} \ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário/Definições

Azure IoT Central

Definições Adicionais:
"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos pelos quais um determinado aplicativo IoT Central foi implementado em uma determinada Assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Operações de Identidade do Dispositivo**" significa criar, ler, atualizar e excluir operações executadas nos dispositivos de um aplicativo IoT Central.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todos os aplicativos IoT Central implantados em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Mensagem**" refere-se a qualquer conteúdo enviado por um aplicativo IoT Central para um dispositivo registrado no aplicativo IoT Central ou recebido por um aplicativo IoT Central de um dispositivo registrado.
Tempo de Inatividade: O total de Máximo de Minutos Disponíveis acumulados durante os quais o IoT Central permanece indisponível. Um minuto será considerado indisponível para um determinado aplicativo IoT Central se todas as tentativas contínuas de enviar ou receber Mensagens ou executar Operações de Identidade do Dispositivo no aplicativo IoT Central durante o minuto resultarem em um Código de Erro ou não resultarem em um Código de Êxito em até cinco minutos.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis} \ x\ 100$$

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Hub IoT do Azure

Cálculo Mensal de Tempo de Atividade e Níveis de Serviço para Hub IoT
Definições Adicionais:
"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos que um determinado hub IoT permaneceu implantado no Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

"**Operações de Identidade do Dispositivo**" significa criar, ler, atualizar e excluir operações executadas no registro de identidade do dispositivo em um hub IoT.

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todos os hubs IoT implantados em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Mensagem**" refere-se a qualquer conteúdo enviado por um hub IoT implantado em um dispositivo registrado para o hub IoT ou recebido pelo hub IoT de um dispositivo registrado, usando qualquer protocolo com suporte do Serviço.
Tempo de Inatividade: o total acumulado de Minutos de Implantação em todos os hubs IoT implantados em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o hub IoT permanece indisponível. Um minuto será considerado indisponível para um determinado hub IoT se todas as tentativas contínuas de enviar ou receber Mensagens ou executar Operações de Identidade do Dispositivo no hub IoT durante o minuto resultar em um Código de Erro ou não retornar um Código de Êxito em até cinco minutos.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis - Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso do Hub IoT pelo Cliente:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Exceções do Nível de Serviço: A Camada Gratuita do Serviço do Hub IoT não é coberta por este SLA.

Cálculo Mensal de Tempo de Atividade e Níveis de Serviço para o Serviço de Provisionamento de Dispositivo do Hub IoT
Definições Adicionais:
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos para um determinado Serviço de Provisionamento de Dispositivo implantado pelo Cliente em uma assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Tempo de Inatividade**" é o número total de minutos dentro do Máximo de Minutos Disponíveis durante os quais o Serviço de Provisionamento de Dispositivo está indisponível. Um minuto será considerado indisponível para um determinado Serviço de Provisionamento de Dispositivo se todas as tentativas contínuas de registrar um dispositivo ou executar operações de registro de inscrição/registro no Serviço de Provisionamento de Dispositivo ao longo do minuto retornar um Código de Erro ou não resultar em um Código de Êxito dentro de dois minutos.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis - Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Serviço de Provisionamento de Dispositivo de Hub IoT:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Cofre da Chave

Definições Adicionais:

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos que um determinado cofre de chaves permaneceu implantado no Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

"**Transações Excluídas**" são transações para criar, atualizar ou excluir cofres de chaves, chaves ou segredos.

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todos os Cofres de Chaves implantados por você para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

Tempo de Inatividade: é o total acumulado de Minutos de Implantação em todos os cofres de chaves implantados pelo Cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o cofre de chave permanece indisponível. Um minuto será considerado indisponível para um determinado cofre de chave se todas as tentativas contínuas de executar transações, que não sejam Transações Excluídas, no cofre de chave durante o minuto resultar em um Código de Erro ou não retornar um Código de Êxito em até 5 segundos contados a partir do recibo de solicitação da Microsoft.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis - Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

HSM Gerenciado pelo Cofre de Chaves do Azure

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço do HSM Gerenciado

"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos que um determinado HSM gerenciado permaneceu implantado no Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todos os HSMs gerenciados implantados pelo Cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

"**Transações Excluídas**" são transações para criar, atualizar ou excluir HSMs gerenciados, chaves, atribuições de funções, definições de funções e download/upload de domínio de segurança.

"**Tempo de Inatividade**" é o total acumulado de Minutos de Implantação em todos os HSMs gerenciados implantados pelo Cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o HSM gerenciado permanece indisponível. Um minuto será considerado indisponível para um determinado HSM gerenciado se todas as tentativas contínuas de executar transações, que não sejam Transações Excluídas, no HSM gerenciado durante o minuto resultar em um Código de Erro ou não retornar um Código de Êxito em até 5 segundos contados a partir do recibo de solicitação da Microsoft.

"**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" do Serviço HSM Gerenciado é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade, dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis em um mês de cobrança de uma assinatura do Microsoft Azure.

A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis - Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Serviço HSM Gerenciado:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Serviço de Kubernetes do Azure (AKS)

Definições Adicionais

"**Cluster do Serviço de Kubernetes do Azure (AKS)**" Um cluster de Kubernetes é dividido em dois componentes:

- Os nós do plano de controle fornecem os serviços principais de Kubernetes e a orquestração de cargas de trabalho dos aplicativos.
- Os nós executam as cargas de trabalho dos aplicativos.

"**Servidor de API de Kubernetes**" Quando você cria um Cluster de Serviço de Kubernetes do Azure (AKS), um plano de controle será automaticamente criado e configurado. O plano de controle inclui o Servidor de API que expõe a API do Kubernetes subjacente.

"**Zona de Disponibilidade**" é uma área isolada de falha em uma região do Azure que fornece energia, resfriamento e rede redundantes.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço para Clusters de AKS que usam as Zonas de Disponibilidade
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o total de minutos acumulados de um Cluster de AKS ativado na Zona de Disponibilidade pelo tempo que o Cliente iniciou uma ação para parar ou excluir o Cluster de AKS durante um mês de cobrança.
"**Tempo de Inatividade**" é o total de minutos acumulados que fazem parte do Máximo de Minutos Disponíveis sem conectividade com o Servidor de API do Kubernetes a partir do Cluster de AKS ativado na Zona de Disponibilidade provisionada na região.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" para Clusters de AKS ativado na Zona de Disponibilidade é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança. A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz dos Clusters de AKS que possuem Zonas de Disponibilidade ativadas na região:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,95%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço para Clusters de AKS que não usam as Zonas de Disponibilidade
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o total de minutos acumulados de um Cluster de AKS provisionado pelo tempo que o Cliente iniciou uma ação para parar ou excluir o cluster durante um mês de cobrança.
"**Tempo de Inatividade**" é o total de minutos acumulados que fazem parte do Máximo de Minutos Disponíveis no qual um Cluster de AKS provisionado não tem conectividade com o Servidor de API do Kubernetes.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis em um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure. A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz dos Clusters de AKS que não possuem Zonas de Disponibilidade ativadas:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

Sumário/Definições

Azure Lab Services

Definições Adicionais:
"**Máquinas Virtuais do Laboratório**" é definido como qualquer máquina virtual provisionada em um laboratório no Azure Lab Services.
"**Conectividade de Máquina Virtual de Laboratório**" é o tráfego de rede bidirecional entre a Máquina Virtual de Laboratório e outros endereços IP que usam protocolos de rede TCP ou UDP em que a Máquina Virtual de Laboratório é configurada para permitir o tráfego. Os endereços IP podem ser endereços IP na mesma rede virtual que a Máquina Virtual de Laboratório ou endereços IP públicos e roteáveis.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço do Azure Lab Services
"**Minutos no Mês**" é o número total de minutos durante um determinado mês de cobrança.
"**Tempo de Inatividade**" é o total de minutos acumulados que fazem parte dos Minutos no Mês sem Conectividade de Máquina Virtual de Laboratório.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" é calculada pela porcentagem de Minutos no Mês em um mês de cobrança referente a uma assinatura específica do Microsoft Azure, durante o qual qualquer Máquina Virtual de Laboratório tenha apresentado Tempo de Inatividade.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

$$\frac{Minutos\ no\ Mês - Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ no\ Mês} x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz das Máquinas Virtuais de Laboratório:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Balanceador de carga do Azure

Definições Adicionais:
O "**Ponto de extremidade do balanceamento de carga**" é um endereço IP e uma definição de porta de transporte IP associada.
A "**Máquina Virtual Íntegra**" é uma Máquina Virtual que retorna um Código de Êxito referente à investigação de integridade enviado pelo Balanceador de Carga Padrão do Azure. A Máquina Virtual deve ter regras do Grupo de Segurança de Rede que permitam a comunicação com a porta de balanceamento de carga.
"**Conectividade**" é o tráfego de rede bidirecional por protocolos de transporte IP compatíveis que podem ser enviados e recebidos de qualquer endereço IP configurado para permitir tráfego.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço para o Azure Load Balancer
O "**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos em que um determinado Azure Standard Load Balancer (que atende duas ou mais Máquinas Virtuais Íntegras) foi implantado pelo Cliente em uma assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
O "**Tempo de Inatividade**" é o número total de minutos dentro do Máximo de Minutos Disponíveis durante os quais o Balanceador de Carga Padrão do Azure está indisponível. Um minuto será considerado indisponível se todas as Máquinas Virtuais Íntegras não tiveram Conectividade pelo Ponto de Extremidade com Balanceamento de Carga. O Tempo de Inatividade não inclui os minutos decorrentes do esgotamento da porta SNAT.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" para o Azure Standard Load Balancer é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis e multiplicado por 100.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis} x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Azure Load Balancer:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99,9%	25%

Exceções do Nível de Serviço: Nenhum SLA é fornecido para o Basic Load Balancer.

Sumário/Definições

Teste de Carga do Azure

Definições Adicionais
"Minutos de Implantação" é o número total de minutos que um determinado Recurso do Serviço de Teste de Carga do Azure permaneceu implantado no Microsoft Azure durante um mês de cobrança
"Máximo de Minutos Disponíveis" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todos os Recursos do Serviço de Teste de Carga do Azure implantados pelo Cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"Tempo de Inatividade" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todos os Recursos do Serviço de Teste de Carga do Azure implantados pelo Cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure, durante um mês de cobrança, durante o qual o Recurso de Teste de Carga está indisponível. Um minuto será considerado indisponível para um determinado Serviço se todas as solicitações contínuas de HTTP para executar operações durante o minuto ou resultarem em um Código de Erro ou não gerarem uma resposta em cinco minutos.
"Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal" A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis} x\ 100$$

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Teste de Carga do Azure:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Aplicativos Lógicos

Definições Adicionais:
"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos pelos quais um determinado Aplicativo Lógico foi configurado para ser executado no Microsoft Azure durante um mês de cobrança. Minutos de Implantação são medidos a partir de quando o Aplicativo Lógico foi criado ou de quando o Cliente iniciou uma ação que resultou na execução do Aplicativo Lógico até o momento em que o Cliente iniciou uma ação que resultaria na parada ou na exclusão do Aplicativo Lógico.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todos os Aplicativos Lógicos implantados pelo Cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Tempo de Inatividade**" é o total acumulado de Minutos de Implantação em todos os Aplicativos Lógicos implantados pelo Cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o Aplicativo Lógico permanece indisponível. Um minuto será considerado indisponível para um determinado Aplicativo Lógico quando não houver conectividade entre o Aplicativo Lógico e o gateway de Internet da Microsoft.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Azure Machine Learning

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço da Pontuação em Tempo Real de Machine Learning
"**Total de Tentativas de Transações**" é o número total de solicitações de API pelo Cliente durante um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure.
"**Transações com Falha**" é o conjunto de todas as solicitações do Total de Tentativas de Transações que retornam um Código de Erro ou um código de status HTTP 4xx ou que não retornam um Código de Êxito em 600 segundos.
"**Porcentagem do Tempo de Atividade Mensal**" é calculada pelo Total de Tentativas de Transações menos as Transações com Falha dividido pelo Total de Tentativas de Transações em um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure. A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação\ -\ Transações\ com\ Falha}{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz da Pontuação em Tempo Real de Machine Learning.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço para gerenciamento de computação de Machine Learning
"**Total de Tentativas de Transações**" é o número total de solicitações de API pelo Cliente durante um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure.
"**Transações com Falha**" é o conjunto de todas as solicitações do Total de Solicitações que retornam um Código de Erro ou um código de status HTTP 408 ou que não retornam um Código de Êxito em 30 segundos.
"**Porcentagem do Tempo de Atividade Mensal**" é calculada pelo Total de Tentativas de Transações menos as Transações com Falha dividido pelo Total de Tentativas de Transações em um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure. A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

$$\frac{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação\ -\ Transações\ com\ Falha}{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz das Operações do Plano de Gerenciamento de Machine Learning.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Azure Machine Learning Studio (clássico)

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço do Serviço de Resposta para a Solicitação (RRS) de Machine Learning Studio
Definições Adicionais:
"**Transações com Falha**" é o conjunto de todas as solicitações do Total de Tentativas de Transações que geram um Código de Erro.
"**Total de Tentativas de Transações**" é o número total de solicitações de API REST RRS autenticadas pelo Cliente para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação\ -\ Transações\ com\ Falha}{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Serviço API RRS de Machine Learning Studio:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,95%	10%
< 99%	25%

Exceções do Nível de Serviço: A camada do Azure Machine Learning Studio Gratuito não é coberta por este SLA.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço do Serviço de Execução em Lote (BES) de Machine Learning Studio e Serviço de API de Gerenciamento
Definições Adicionais:
"**Transações com Falha**" é o conjunto de todas as solicitações do Total de Tentativas de Transações que geram um Código de Erro.
"**Total de Tentativas de Transações**" é o número total de solicitações de API de Gerenciamento e REST BES autenticadas pelo Cliente para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação\ -\ Transações\ com\ Falha}{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Serviço API de Gerenciamento e BES de Machine Learning Studio:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Exceções do Nível de Serviço: A camada do Azure Machine Learning Studio Gratuito não é coberta por este SLA.

Sumário/Definições

Azure Mapas

Definições Adicionais:
"**Total de Tentativas de Transações**" é o número total de solicitações de API autenticadas feitas pelo Cliente para uma determinada API do Azure Mapas para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança. O Total de Tentativas de Transações não inclui as

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

solicitações de API que geram um Código de Erro que são continuamente repetidas em um período de cinco minutos depois de o primeiro Código de Erro ser recebido.
"**Transações com Falha**" é o conjunto de todas as solicitações dentro do Total de Tentativas de Transações que resultaram em um Código de Erro ou que, de outra forma, não geram um Código de Êxito em 60 segundos depois do recebimento por parte do Serviço.
"Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal" de uma determinada API do Azure Mapas é calculada como o Total de Tentativas de Transações menos as Transações com Falha dividido pelo Total de Tentativas de Transações e multiplicado por 100.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação\ -\ Transações\ com\ Falha}{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz da API do Azure Mapas:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Serviços de Mídia

Definições Adicionais:
"**Largura de Banda de Egresso Alocada**" é a quantidade de largura de banda configurada pelo Cliente no Portal de Gerenciamento para um Serviço de Mídia. A Largura de Banda de Egresso Alocada pode ser denominada como "Unidades de Streaming" ou ter um nome parecido no Portal de Gerenciamento.
"**Canal**" significa um ponto de extremidade em um Serviço de Mídia configurado para receber dados de mídia.
"**Codificação**" significa o processamento de arquivos de mídia por assinatura, conforme configurado nas Tarefas de Serviços de Mídia.
"**Tarefa do Indexador**" significa uma Tarefa dos Serviços de Mídia que é configurada para extrair o conteúdo de discurso de um arquivo de entrada MP3 com uma duração mínima de cinco minutos.
"**Unidade Reservada de Mídia**" significa as unidades reservadas compradas pelo cliente na conta de Serviços de Mídia do Azure.
"**Serviço de Mídia**" significa uma conta de Serviços de Mídia do Azure criada no Portal de Gerenciamento e associada à assinatura do Microsoft Azure pelo Cliente. Cada assinatura do Microsoft Azure pode ter mais de um Serviço de Mídia associado.
"**Solicitação de Serviço de Mídia**" significa uma solicitação emitida para o Serviço de Mídia do Cliente.
"**Tarefa de Serviços de Mídia**" significa uma operação individual do trabalho de processamento de mídia, conforme configurado pelo Cliente. As operações de processamento de mídia envolvem a codificação e conversão de arquivos de mídia.
"**Unidade de Streaming**" significa uma unidade de capacidade de egresso reservada comprada pelo Cliente para um Serviço de Mídia.
"**Solicitações de Chaves Válidas**" são todas as solicitações feitas no Serviço de Proteção de Conteúdo para chaves de conteúdo existentes em um Serviço de Mídia do Cliente.
"**Solicitações de Serviços de Mídia Válidas**" são todas as Solicitações de Serviço de Mídia qualificadas para o conteúdo de mídia existente em uma conta de Armazenamento do Azure do cliente, associadas ao Serviço de Mídia, quando pelo menos uma Unidade de Streaming foi comprada e alocada ao Serviço de Mídia em questão. As Solicitações Válidas de Serviços de Mídia não incluem Solicitações de Serviços de Mídia para as quais o total de taxa de transferência excede 80% da Largura de Banda Alocada.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço do Serviço de Codificação
"**Total de Tentativas de Transações**" é o número total de solicitações de API REST autenticadas com relação a um Serviço de Mídia feitas pelo Cliente durante um mês de cobrança de uma assinatura. O Total de Tentativas de Transações não inclui as solicitações de API REST que retornam um Código de Erro que são continuamente repetidas em um período de cinco minutos depois de o primeiro Código de Erro ser recebido.
"**Transações com Falha**" é o conjunto de todas as solicitações do Total de Tentativas de Transações que não geram um Código de Êxito em 30 segundos a contar do recebimento da solicitação pela Microsoft.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" ou do Serviço de Codificação dos Serviços de Mídia do Azure é calculada como o Total de Tentativas de Transações menos as Transações com Falha dividido pelo Total de Tentativas de Transações em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação\ -\ Transações\ com\ Falha}{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação}\ x\ 100$$

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Serviço de Codificação dos Serviços de Mídia do Azure:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço do Indexador de Mídia
Definições Adicionais:
"**Total de Tentativas de Transações**" é o número total de tentativas de execução de Tarefas do Indexador usando uma Unidade Reservada de Mídia disponível pelo Cliente durante um mês de cobrança para uma assinatura.
"**Transações com Falha**" é o conjunto de Tarefas do Indexador do Total de Tentativas de Transações que a) não foram concluídas em um período que equivale a três vezes a duração do arquivo de entrada ou b) não iniciaram o processamento em até cinco minutos do tempo em que uma Unidade Reservada de Mídia se torna disponível para uso pela Tarefa do Indexador.
"Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal" do Indexador de Mídia é calculada pelo Total de Tentativas de Transações menos as Transações com Falha dividido pelo Total de Tentativas de Transações em um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação\ -\ Transações\ com\ Falha}{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Indexador de Mídia:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço do Serviço de Streaming
Definições Adicionais:
"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos que uma determinada Unidade de Streaming comprou e alocou a um Serviço de Mídia durante um mês de cobrança.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação de todas as Unidades de Streaming compradas e alocadas a um Serviço de Mídia durante um mês de cobrança.
Tempo de Inatividade: O total de Minutos de Implantação acumulados quando o Serviço de Streaming está indisponível. Um minuto será considerado indisponível para uma determinada Unidade de Streaming se todas as Solicitações Válidas de Serviço de Mídia feitas para a Unidade de Streaming durante o minuto resultar em um Código de Erro.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" dos Serviços de Streaming dos Serviços de Mídia do Azure é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis em um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Serviço de Streaming Sob Demanda dos Serviços de Mídia do Azure:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço do serviço Video Indexer
Definições Adicionais:
"**Total de Tentativas de Transações**" é o número total de solicitações de API de Indexador de Vídeo feitas pelo Cliente durante um mês de cobrança para uma assinatura. O Total de Tentativas de Transações não inclui as solicitações de API do Video Indexer que geram um Código de Erro continuamente repetido em um período de cinco minutos após receber o primeiro Código de Erro ou solicitações de POST de Upload que enviam o arquivo como conteúdo de matriz byte.
"**Transações com Falha**" é o conjunto de todas as solicitações dentro do Total de Tentativas de Transações que retornaram um Código de Erro ou que não enviam uma reposta em 360 segundos contados da conclusão do envio da solicitação por parte do cliente.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

"**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" do Serviço Video Indexer é calculada como o Total de Tentativas de Transações menos as Transações com Falha dividido pelo Total de Tentativas de Transações em um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação\ -\ Transações\ com\ Falha}{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Serviço Azure Video Indexer:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço dos Canais ao Vivo
Definições Adicionais:
"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos que um determinado Canal comprou e alocou a um Serviço de Mídia e está em um estado de execução durante um mês de cobrança.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação por todos os Canais comprados e alocados a um Serviço de Mídia durante um mês de cobrança.
Tempo de Inatividade: O total de Minutos de Implantação acumulados quando o Serviço de Canais ao Vivo está indisponível. Um minuto será considerado indisponível para um determinado Canal se ele não tiver Conectividade Externa durante o minuto.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" do Serviço de Canais Ao Vivo é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis em um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Azure.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Serviço de Canais ao Vivo dos Serviços de Mídia do Azure:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço do Serviço de Proteção de Conteúdo
Definições Adicionais
"**Total de Tentativas de Transações**" são todas as Solicitações de Chaves Válidas feitas por você para uma determinada assinatura do Azure durante um mês de cobrança.
"**Transações com Falha**" são todas as Solicitações de Chaves Válidas incluídas no Total de Tentativas de Transações que resultaram em um Código de Erro ou que de outra forma não geram um Código de Êxito em 30 segundos a contar do recebimento por parte do Serviço de Proteção de Conteúdo.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" dos Serviços de Mídia do Azure é calculada como o Total de Tentativas de Transações menos as Transações com Falha dividido pelo Total de Tentativas de Transações em um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação\ -\ Transações\ com\ Falha}{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Serviço de Proteção de Conteúdo dos Serviços de Mídia do Azure:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Gerenciamento de Custos da Microsoft

Cálculo de tempo de atividade mensal para disponibilidade de Gerenciamento de Custos do Azure
"**Total de Pedidos**" é o número total de pedidos de serviço ACM para seus gastos Entre Nuvens em um determinado mês de cobrança.
"**Pedidos com Falha**" é o conjunto de todos os pedidos para o serviço de Gerenciamento de Custos do Azure dentro do Total de Pedidos que retornam um Código de Erro ou que não são atendidos pelo serviço.
"**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" é calculada como o Total de Pedidos menos os Pedidos com Falha dividido pelo Total de Pedidos em um mês de cobrança. A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ Solicitações\ -\ Solicitações\ com\ Falha}{Total\ de\ Solicitações}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Gerenciamento de Custos do Azure:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Termos Adicionais: O SLA não se aplicará quando ocorrer falha na coleta de dados de gastos devido a problemas em pontos de extremidade do AWS, serviços fora do Gerenciamento de Custos do Azure ou alterações do Cliente em sua configuração do Azure.

Sumário/Definições

Microsoft Genomics

Definições Adicionais:
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos acumulados para todas as contas do Microsoft Genomics criadas pelo Cliente e ativas durante um período de cobrança para determinada Assinatura do Microsoft Azure.
"**Tempo de Inatividade**" é o número total de minutos dentro do Máximo de Minutos Disponíveis durante os quais o Microsoft Genomics está indisponível. Um minuto será considerado indisponível se todas as tentativas contínuas de enviar solicitações autenticadas da API REST do serviço Genomics durante o minuto retornarem um Código de Erro ou não responderem com um reconhecimento dentro do minuto.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" do Microsoft Genomics é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Serviços Móveis

Definições Adicionais:
"**Transações com Falha**" incluem quaisquer chamadas de API incluídas no Total de Tentativas de Transações que resultaram em um Código de Erro ou que não geraram um Código de Êxito.
O "**Total de Tentativas de Transações**" é o total de chamadas de API acumuladas feitas para os Serviços Móveis do Azure durante um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure para a qual os Serviços Móveis do Azure estão sendo executados.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação\ -\ Transações\ com\ Falha}{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Exceções do Nível de Serviço: Os Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que você faz das camadas Padrão e Premium dos Serviços Móveis. A camada Serviços Móveis Gratuitos não é coberta por este SLA.

Sumário/Definições

Azure Monitor

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço dos Alertas do Azure Monitor
Definições Adicionais:
A "**Regra de Alerta**" é um conjunto de critérios de sinais usados para gerar alertas usando dados de eventos de monitoramento já disponíveis ao Serviço de Alerta para análise.
O "**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos em que a(s) Regra(s) de Alerta são implantadas pelo Cliente para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
O "**Tempo de Inatividade**" é o número total de minutos dentro do Máximo de Minutos Disponíveis durante os quais a Regra de Alerta está indisponível. Um minuto será considerado indisponível para uma determinada Regra de Alerta se todas as tentativas de analisar os sinais de telemetria para os recursos definidos dentro da Regra de Alerta durante o minuto resultarem em um Código de Erro ou não retornarem um Código de Êxito em até cinco minutos a partir da hora de início da Regra de Alerta programada.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" é calculada como Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis e multiplicado por 100.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz dos Alertas do Azure Monitor

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço da Entrega de Notificação do Azure Monitor
Definições Adicionais:
"**Grupo de Ação**" é uma coleção de ações que define os métodos preferenciais de entrega de notificações.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação nos quais os Grupos de Ação são implantados pelo Cliente para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
Tempo de Inatividade: é o número total de minutos dentro do Máximo de Minutos Disponíveis durante os quais o Grupo de Ação está indisponível. Um minuto será considerado indisponível para um determinado Grupo de Ações se todas as tentativas contínuas de enviar alertas ou executar operações de gerenciamento de registro relativas ao Grupo de Ações durante o minuto resultarem em um Código de Erro ou não gerarem um Código de Êxito em até cinco minutos.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis em um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Níveis de Serviço e Créditos de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Consulte também Log Analytics e Application Insights.

Sumário/Definições

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Serviço de Autenticação Multifator

Definições Adicionais:
"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos que um determinado provedor de Autenticação Multifator permaneceu implantado no Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todos os provedores de Autenticação Multifator implantados por você em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
Tempo de Inatividade: o total de Minutos de Implantação acumulados em todos os provedores de Autenticação Multifator implantados por você em uma determinada assinatura do Microsoft Azure, durante a qual o Serviço de Autenticação Multifator está indisponível para receber ou processar solicitações de autenticação para o provedor de Autenticação Multifator.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Azure NetApp Files

Definições Adicionais
"**Volume**" é um recurso de armazenamento lógico no serviço Azure NetApp Files que contém um sistema de arquivos e é usado para armazenar dados.
"**Conectividade de Volume**" é o tráfego de rede bidirecional entre o Volume e outros endereços IP que usam protocolos de rede TCP ou UDP, em que o Volume é configurado para tráfego permitido.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos nos quais um Volume é implantado pelo Cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Tempo de Inatividade**" é o total de minutos acumulados que fazem parte do Máximo de Minutos Disponíveis sem Conectividade de Volume na região do Azure.
"**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Crédito de Serviço

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Observador de Rede

Definições Adicionais:
"**Ferramentas de Diagnóstico de Rede**" é um conjunto de ferramentas de topologia e diagnóstico de rede.
"**Máximo de Verificações de Diagnóstico**" é o número total de ações de diagnóstico realizadas pela Ferramenta de Diagnóstico de Rede conforme configurado pelo Cliente para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Verificações de Diagnóstico com Falha**" é o número total de ações de diagnóstico dentro do Máximo de Verificações de Diagnóstico que geram um Código de Erro ou não geram uma resposta dentro do Tempo Máximo de Processamento documentado na tabela abaixo.

Ferramenta de Diagnóstico	Tempo Máximo de Processamento
IPFlow Verify NextHop Packet Capture	2 minutos

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Ferramenta de Diagnóstico	Tempo Máximo de Processamento
Exibição do grupo de segurança Topologia Monitor de Conexão Monitor de Conexão (clássico)	
Solucionar problemas de VPN	10 minutos

A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Verificações de Diagnóstico} - \textit{Verificações de Diagnóstico com Falha}}{\textit{Máximo de Verificações de Diagnóstico}} \; x \; 100$$

Níveis de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Hubs de Notificação

Definições Adicionais:
"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos que um determinado Hub de Notificação permaneceu implantado no Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação acumulados em todos os Hubs de Notificação implantados por você em uma determinada assinatura do Microsoft Azure sob as camadas Básica ou Padrão dos Hubs de Notificação durante um mês de cobrança.
Tempo de Inatividade: o total de Minutos de Implantação acumulados em todos os Hubs de Notificação implantados por você para uma determinada assinatura do Microsoft Azure sob as camadas de Hubs de Notificação Básicos ou Padrão, durante os quais o Hub de Notificação está indisponível. Um minuto será considerado indisponível para um determinado Hub de Notificação se todas as tentativas contínuas de enviar notificações ou executar operações de gerenciamento de registro relativas ao Hub de Notificação durante o minuto resultarem em um Código de Erro ou não gerarem um Código de Êxito em até cinco minutos.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Exceções do Nível de Serviço: Os Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que você faz das camadas Básica e Padrão dos Hubs de Notificação. A camada Hubs de Notificação Gratuitos não é coberta por este SLA.

Sumário/Definições

Reservas de Capacidade Sob Demanda para Máquinas Virtuais do Azure

Definições Adicionais
"**Zona de Disponibilidade**" é uma área isolada de falha em uma região do Azure que fornece energia, resfriamento e rede redundantes.
"**Capacidade**" é uma propriedade de uma Reserva de Capacidade Sob Demanda que especifica a quantidade de instâncias de Máquina Virtual reservadas
"**Reserva de Capacidade Sob Demanda**" é um objeto criado em uma assinatura do Azure para expressar uma quantidade de capacidade reservada para um tipo de instância de Máquina Virtual específico em um local específico.
"**Máquina Virtual**" refere-se a tipos de instâncias persistentes que podem ser implantados individualmente ou como parte de um Conjunto de Dimensionamento de Máquina Virtual, em um ambiente multilocatário no Azure.
"**Máquinas Virtuais Alocadas**" é uma propriedade de uma Reserva de Capacidade Sob Demanda; refere-se à lista de Máquinas Virtuais alocadas para a Reserva de Capacidade Sob Demanda.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

"**Implantação Compatível**" é uma implantação de Máquina Virtual que corresponde ao local, incluindo a Zona de Disponibilidade, se definida, que usa o tamanho exato da Máquina Virtual de uma Reserva de Capacidade Sob Demanda existente e está em conformidade com a documentação de uso do recurso.
"**Unidade Reservada**" é exatamente uma instância de uma Reserva de Capacidade Sob Demanda. Por exemplo, se uma Reserva de Capacidade Sob Demanda especificar uma Capacidade de 10 Máquinas Virtuais, haverá 10 Unidades Reservadas.
"**Reserva de Capacidade Não Utilizada**" é uma Reserva de Capacidade Sob Demanda com a contagem de Máquinas Virtuais Alocadas menor que a Capacidade.
"**Não Disponível para Implantação**" é definido como qualquer Implantação Compatível configurada para consumir uma Reserva de Capacidade Não Utilizada existente que atenda a duas condições:

i. Recebe um erro que especifica a falta de capacidade da Máquina Virtual. Uma falha de implantação da Máquina Virtual para outros tipos de erro ou devido à falta de capacidade para discos ou qualquer outro recurso do Azure não atende a esse requisito e
ii. A Reserva de Capacidade Sob Demanda continua atendendo à definição de Reserva de Capacidade Não Utilizada (por exemplo, outras Máquinas Virtuais ainda não consumiram a Reserva de Capacidade Não Utilizada).

Cálculo de Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço para Reserva de Capacidade Sob Demanda
"**Minutos Não Disponíveis**" é definido como minutos nos quais uma Reserva de Capacidade Não Utilizada Não Está Disponível para Implantação. A partir do momento em que ocorre uma condição Não Disponível para Implantação, os Minutos Não Disponíveis serão acumulados até que (a) uma Implantação Compatível subsequente seja bem-sucedida, (b) outra condição Não Disponível para Implantação resulte de outra tentativa de Implantação Compatível ou (c) tenham decorrido 15 minutos. Se passarem 15 minutos sem nenhuma tentativa de Implantação Compatível, os Minutos Não Disponíveis retomarão o acúmulo em uma condição subsequente Não Disponível para Implantação.

Os Minutos Não Disponíveis serão acumulados para cada Unidade Reservada que não puder ser utilizada. Se uma Unidade Reservada for usada enquanto outra permanecer sem uso, os Minutos Não Disponíveis continuarão sendo acumulados apenas para a Unidade Reservada não utilizada.

Consulte o exemplo de cálculo na documentação do recurso.

"**Tempo de Inatividade**" é o total de Minutos Não Disponíveis acumulados que fazem parte dos minutos em um determinado mês calculados por Unidade Reservada.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" para cada Unidade Reservada é calculada pela porcentagem de Minutos no Mês no qual uma Unidade Reservada teve Tempo de Inatividade.

$$\frac{Minutos\ no\ Mês - Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ no\ Mês}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz de cada Unidade Reservada em uma Reserva de Capacidade Sob Demanda. Os Créditos de Serviço são emitidos com base no custo de cada Unidade Reservada, não no custo total da Reserva de Capacidade sob Demanda.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

Sumário/Definições

Estação Terrestre do Azure Orbital

Definições Adicionais
"**Serviço de Estação Terrestre do Azure Orbital**" é um serviço de estação terrestre totalmente gerenciado que oferece conectividade de baixa latência de satélites de clientes em órbita para a nuvem do Microsoft Azure. Para as finalidades deste SLA, o serviço inclui conectividade apenas com as estações terrestres de propriedade da Microsoft e operadas por ela e não com estações terrestres pertencentes ou operadas por nossos parceiros.
"**Contato Agendado**" é uma conexão entre uma Estação Terrestre do Azure Orbital de propriedade da Microsoft e operada por ela e o satélite do cliente que foi solicitado pelo cliente (via Portal do Azure ou API) e confirmado conforme agendado pela Microsoft (ou seja, o status do contato solicitado mostra "Agendado" no Portal do Azure ou na interface da API).
"**Tempo de Inatividade**" é o tempo durante o qual um Contato Agendado no qual os dados não passam de ponta a ponta dos satélites do cliente para o ponto de extremidade da rede virtual do cliente no Azure ou os dados não passam de ponta a ponta do ponto de extremidade da rede virtual do cliente no Azure para o satélite do cliente; nos dois casos, devido a uma falha no Serviço de Estação Terrestre do Azure Orbital.

Cálculo da Porcentagem Mensal de Contatos Bem-sucedidos e Níveis de Serviço

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

A "**Porcentagem de Contatos Bem-sucedidos**" é calculada como o total de minutos de Contatos Agendados menos o total de minutos de Inatividade dividido pelo total de minutos de Contato Agendado. Isso é representado na seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ Minutos\ de\ Contato\ Agendado - Minutos\ de\ Inatividade}{Total\ de\ Minutos\ de\ Contato\ Agendados} \ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao Serviço de Estação Terrestre do Azure Orbital para as Taxas de Serviço Mensais Aplicáveis:

Porcentagem Mensal de Contatos Bem-sucedidos	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 98%	25%
< 95%	100%

Sumário/Definições

Link Privado do Azure

Definições Adicionais

"**Serviço do Link Privado do Azure**" é a referência ao seu próprio serviço habilitado para o Link Privado do Azure e implantado em sua própria rede virtual.

"**Ponto de Extremidade Privado do Azure**" é uma interface de rede que conecta seu serviço habilitado para o Link Privado do Azure a um endereço IP privado em sua rede virtual.

Cálculo de Tempo de Atividade Mensal

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o total de minutos acumulados durante um mês de cobrança no qual o Serviço do Link Privado do Azure ou o Ponto de Extremidade Privado do Azure foi implantado em uma assinatura do Microsoft Azure.

"**Tempo de Inatividade**" é o Máximo de Minutos Disponíveis total acumulado durante um mês de cobrança para um determinado Serviço do Link Privado do Azure ou Ponto de Extremidade Privado do Azure durante o qual o Serviço do Link Privado do Azure ou o Ponto de Extremidade Privado do Azure está indisponível. Um determinado minuto será considerado indisponível se todas as tentativas de conexão por meio do Ponto de Extremidade Privado do Azure durante o minuto não forem bem-sucedidas.

"**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis} \ x\ 100$$

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Azure Red Hat OpenShift

Definições Adicionais

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o total de minutos acumulados durante um mês de cobrança durante o qual um determinado cluster Azure Red Hat OpenShift foi implantado em uma assinatura do Microsoft Azure.

"**Tempo de Inatividade**" é o total acumulado do Máximo de Minutos Disponíveis durante um mês de cobrança, em que um determinado ponto de extremidade de API do cluster do Azure Red Hat OpenShift está indisponível. Um determinado minuto será considerado indisponível se todas as tentativas de conexão ao ponto de extremidade de API do cluster durante o minuto não forem bem-sucedidas.

"**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis} \ x\ 100$$

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,95%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Remote Rendering

Definições Adicionais
"**Conversão**" refere-se a um processo que transforma modelos 3D no formato necessário durante uma Sessão de Renderização.
"**Sessão de Renderização**" refere-se a uma interação com o Serviço de Renderização Remota.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço para as Transações de API REST de Conversão
"**Total de Tentativas de Transações**" é o número total de solicitações de API REST autenticadas para a funcionalidade Conversão no Serviço de Renderização Remota do Azure feitas pelo Cliente durante um mês de cobrança para uma determinada assinatura. O Total de Tentativas de Transações não inclui as solicitações de API REST que retornam um Código de Erro que são continuamente repetidas em um período de cinco minutos depois de o primeiro Código de Erro ser recebido.
"**Transações com Falha**" é o conjunto de todas as solicitações do Total de Tentativas de Transações que retornam um Código de Erro em 30 segundos a partir do recebimento da solicitação pela Microsoft.
"**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" do Serviço de Renderização Remota do Azure é calculada como o Total de Tentativas de Transações menos as Transações com Falha, dividido pelo Total de Tentativas de Transações em um mês de cobrança de uma determinada assinatura do Microsoft Azure. A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação\ -\ Transações\ com\ Falha}{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz da funcionalidade Conversão do Serviço de Renderização Remota do Azure:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço para Sessões de Renderização
"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos em uma Sessão de Renderização, medido desde quando uma Sessão de Renderização foi alocada devido a uma ação iniciada pelo Cliente até o momento em que o Cliente iniciou uma ação que resultaria na interrupção da sessão durante um mês de cobrança.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em toda a Sessão de Renderização durante um mês de cobrança.
"**Tempo de Inatividade**" é o total de Minutos de Implantação acumulados quando o Serviço de Renderização Remota está indisponível. Um minuto será considerado indisponível para uma determinada Sessão de Renderização se ela não tiver Conectividade Externa durante o minuto.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" da Sessão de Renderização é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade, dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis em um mês de cobrança de uma assinatura do Microsoft Azure. A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz das Sessões de Renderização no Serviço de Renderização Remota do Azure:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Servidor de Rota do Azure

Cálculo de Tempo de Atividade Mensal
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o total de minutos acumulados durante um mês de cobrança durante o qual um determinado Servidor de Rota do Azure foi implantado em uma assinatura do Microsoft Azure.
"**Tempo de Inatividade**" é o total acumulado de Máximo de Minutos Disponíveis durante os quais um Servidor de Rota do Azure está indisponível. Um minuto será considerado indisponível se todas as tentativas de conexão ao Servidor de Rota do Azure durante o minuto não forem bem-sucedidas.
"**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" para um determinado Servidor de Rota do Azure é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade, dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis em um mês de cobrança de uma assinatura do Microsoft Azure. A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz de cada Servidor de Rota do Azure:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,95%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

SAP HANA em Instâncias Grandes do Azure

Definições Adicionais:

A "**Manutenção de Única Instância Anunciada**" significa os períodos do Tempo de Inatividade relacionados à rede, ao hardware ou à manutenção ou às atualizações do Serviço que causam impacto em Instâncias Únicas. Nós publicaremos a notificação ou o notificaremos pelo menos 5 (cinco) dias antes do início do Tempo de Inatividade.

"**Par de Alta Disponibilidade**" refere-se a duas ou mais SAP HANA idênticas em instâncias grandes do Azure implantadas na mesma região e configuradas pelo cliente para replicação do sistema na camada do aplicativo. O Cliente deve informar os membros de um Par de Alta Disponibilidade para a Microsoft durante o processo de design de arquitetura.

"**Conectividade do SAP HANA no Azure**" é o tráfego de rede bidirecional entre a instância grande do SAP HANA no Azure e os outros endereços IP usando os protocolos de rede TCP ou UDP em que a instância é configurada para tráfego permitido. Os endereços IP devem ser endereços IP na Rede Virtual da assinatura do Azure associada.

A "**Única Instância**" é definida como a única Instância Grande do SAP HANA da Microsoft no Azure que não está implantada em um Par de Alta Disponibilidade.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço do SAP HANA no Par de Alta Disponibilidade do Azure

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o total de minutos acumulados durante um mês de cobrança para todas as instâncias do SAP HANA no Azure implantadas no mesmo Par de Alta Disponibilidade. O Máximo de Minutos Disponíveis é medido a partir de quando duas ou mais instâncias no mesmo Par de Alta Disponibilidade foram iniciadas, resultantes de uma ação iniciada pelo Cliente até o momento em que o Cliente iniciou uma ação que pode resultar na parada das instâncias.

O "**Tempo de Inatividade**" é o total de minutos acumulados que fazem parte do Máximo de Minutos Disponíveis sem Conectividade do SAP HANA no Azure.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal do SAP HANA no Par de Alta Disponibilidade do Azure é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço do SAP HANA no Par de Alta Disponibilidade do Azure:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99,9%	25%

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço do SAP HANA em Única Instância do Azure

O "**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o total de minutos acumulados para todas as SAP HANA nas Instâncias Únicas do Azure implantadas pelo Cliente durante um mês de cobrança referente a uma determinada assinatura do Microsoft Azure.

O "**Tempo de Inatividade**" é o total de minutos acumulados que fazem parte do Máximo de Minutos Disponíveis sem Conectividade do SAP HANA no Azure. O Tempo de Inatividade exclui a Manutenção de Única Instância Anunciada.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal do SAP HANA na Instância Única do Azure é calculada usando a seguinte fórmula

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do SAP HANA em Instâncias Únicas do Azure:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99%	25%
< 95%	100%

Sumário/Definições

Agendador

Definições Adicionais:
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos durante um mês de cobrança.

"**Hora de Execução Planejada**" é a hora para a qual a execução de um Trabalho Agendado está programada.

"**Trabalho Agendado**" significa uma ação especificada por você a ser executada no Microsoft Azure de acordo com uma programação específica.
Tempo de Inatividade: O total acumulado de minutos em um mês de cobrança durante o qual um ou mais dos seus Trabalhos Agendados estão em um estado de execução atrasada. Um determinado Trabalho Agendado está em um estado de execução atrasada se ele não tiver começado a ser executado depois da Hora de Execução Planejada, uma vez que a referida hora de execução atrasada não deve ser considerada Tempo de Inatividade se o Trabalho Planejado começar a ser executado em 30 (trinta) minutos após a Hora de Execução Planejada.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis - Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Barramento de Serviço

Definições Adicionais:
"**Mensagem**" refere-se a qualquer conteúdo definido pelo usuário enviado ou recebido pelos Relés do Barramento de Serviço, Filas, Tópicos ou Hubs de Notificação, usando qualquer protocolo compatível com o Barramento de Serviço.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço dos Relés
"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos que um determinado Relé permaneceu implantado no Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todos os Relés implantados pelo Cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
Tempo de Inatividade: É o total acumulado de Minutos de Implantação em todos os Relés implantados pelo Cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o Relé permanece indisponível. Um minuto será considerado indisponível para um determinado Relé se todas as tentativas contínuas de se estabelecer conexão com o Relé durante o minuto resultarem em um Código de Erro ou não retornarem um Código de Êxito em até cinco minutos.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A porcentagem de Tempo de Atividade Mensal dos Relés é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis em um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis - Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz dos Relés:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço das Filas e dos Tópicos
Definições Adicionais:
"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos que uma determinada Fila ou Tópico permaneceram implantados no Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todas as Filas e os Tópicos implantados por você para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
Tempo de Inatividade: o total acumulado de Minutos de Implantação em todas as Filas e os Tópicos implantados por você em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais a Fila ou o Tópico permanece indisponível. Um minuto será considerado indisponível para uma determinada Fila ou um Tópico se todas as tentativas contínuas de enviar ou receber Mensagens ou executar outras operações na Fila ou no Tópico durante o minuto resultar em um Código de Erro ou não retornar um Código de Êxito em até cinco minutos.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: das Filas e dos Tópicos é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis em um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis - Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz das Filas e dos Tópicos:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Serviço do Azure SignalR

Definições Adicionais:
"**Tempo de Inatividade**" é o Máximo de Minutos Disponíveis total acumulado durante um mês de cobrança para o Serviço SignalR durante os quais o Serviço SignalR está indisponível. Um determinado minuto será considerado indisponível se todas as tentativas de enviar Transações de SignalR durante o minuto retornarem um Código de Erro ou não retornarem um Código de Êxito em até um minuto.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos nos quais o Serviço SignalR foi implantado pelo Cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Ponto de Extremidade do Serviço SignalR**" é o nome do host do qual o Serviço SignalR é acessado pelos servidores ou clientes para executar Transações SignalR.
"**Transações SignalR**" é o conjunto de solicitações de transações enviadas do cliente para o servidor ou do servidor para o cliente por meio do Ponto de Extremidade do Serviço SignalR.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis - Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz das camadas Padrão do Serviço SignalR. A camada Gratuita do Serviço SignalR não é coberta por este SLA.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Azure Site Recovery

Definições Adicionais:
"**Failover**" é o processo de transferência de controle, seja simulado ou real, de uma Instância Protegida de um local principal para um secundário.
"**Failover de Local para o Azure**" é o Failover de uma Instância Protegida de um local principal que não seja do Azure para um local secundário do Azure.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

"**Failover de Azure para Azure**" é o Failover de uma Instância Protegida de um local principal do Azure para um local secundário do Azure.

"**Failover de Local para Local**" é o Failover de uma Instância Protegida de um local principal que não seja do Azure para um local secundário que não seja do Azure.

"**Instância Protegida**" refere-se a uma máquina virtual ou física configurada pelo Serviço de Recuperação de Sites para replicação de um local principal para um secundário. As Instâncias Protegidas estão enumeradas na guia Itens Protegidos na seção Serviços de Recuperação do Portal de Gerenciamento.

Cálculo de Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço para Failover de Local para Local

"**Minutos de Failover**" é o número total de minutos em um mês de cobrança durante os quais houve a tentativa sem êxito de um Failover de uma Instância Protegida configurada para replicação de Local para Local.

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos que uma determinada Instância Protegida foi configurada para replicação de Local para Local pelo Serviço de Recuperação do Site do Azure durante um mês de cobrança.

"**Instância Protegida**" refere-se a uma máquina virtual ou física configurada pelo Serviço de Recuperação do Site do Azure para replicação de um local principal para um secundário. As Instâncias Protegidas estão enumeradas na guia Itens Protegidos na seção Serviços de Recuperação do Portal de Gerenciamento.

Tempo de Inatividade: É o total de Minutos de Failover acumulados nos quais o Failover de uma Instância Protegida foi malsucedido devido à indisponibilidade do Serviço de Recuperação do Site do Azure, desde que as tentativas tenham sido feitas de forma contínua com a frequência mínima de uma vez a cada trinta minutos.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: para Failover de Local para Local de uma Instância Protegida específica em um determinado mês de cobrança é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz de cada Instância Protegida no Serviço de Recuperação de Sites para Failover de Local para Local:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Objetivo de Tempo de Recuperação Mensal e Níveis de Serviço para Failover de Local para o Azure

"**Objetivo de Tempo de Recuperação (RTO)**" significa o período que se inicia quando o Cliente começa um Failover de uma Instância Protegida que está experimentando uma interrupção planejada ou não da replicação de Local para o Azure até o momento em que a Instância Protegida é executada como uma máquina virtual no Microsoft Azure, excluindo todo o tempo associado à ação manual ou à execução de scripts do Cliente.
"**Objetivo de Tempo de Recuperação Mensal**"**:** Para uma Instância Protegida específica configurada para replicação de Local para o Azure em um determinado mês de cobrança são duas horas.

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz de cada Instância Protegida no Serviço de Recuperação de Sites para Failover de Local para o Azure:

Objetivo de Tempo de Recuperação Mensal	Crédito de Serviço
> 2 horas	100%

Objetivo de Tempo de Recuperação Mensal e Níveis de Serviço para Failover Azure para Azure

"**Objetivo de Tempo de Recuperação (RTO)**" significa o período que se inicia quando o Cliente começa um Failover de uma Instância Protegida para replicação do Azure para Azure até o momento em que a Instância Protegida é executada como uma máquina virtual na região secundária do Azure, excluindo-se todo o tempo associado à ação manual ou à execução de scripts do Cliente.
O "**Objetivo de Tempo de Recuperação Mensal**" para uma Instância Protegida específica configurada para replicação do Azure para Azure em um determinado mês de cobrança é de duas horas.

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz de cada Instância Protegida no Serviço de Recuperação de Sites para Failover Azure para Azure:

Objetivo de Tempo de Recuperação Mensal	Crédito de Serviço
> 2 horas	100%

Sumário/Definições

Sumário → Introdução → Termos Gerais → Termos Específicos ao Serviço → Apêndice

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Âncoras Espaciais

Definições Adicionais

"**Total de Tentativas de Transações**" é o número total de solicitações de API autenticadas feitas com relação às Âncoras Espaciais do Azure feitas pelo Cliente para uma determinada API de Âncoras Espaciais do Azure durante um mês de cobrança. O Total de Tentativas de Transações não inclui as solicitações de API que geram um Código de Erro que são continuamente repetidas em um período de cinco minutos depois de o primeiro Código de Erro ser recebido.

"**Transações com Falha**" é o conjunto de todas as solicitações da API das Âncoras Espaciais do Azure do Total de Tentativas de Transações que geram um Código de Erro.

Cálculo de Tempo de Atividade Mensal

A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" das Âncoras Espaciais do Azure é calculada como o Total de Tentativas de Transações menos as Transações com Falha dividido pelo Total de Tentativas de Transações em um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure. A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação\ -\ Transações\ com\ Falha}{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis às APIs das Âncoras Espaciais do Azure:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Aplicativos Spring do Azure

Definições Adicionais

"**Aplicativo**" é um Aplicativo Spring Boot implantado pelo Cliente nos Aplicativos Spring do Azure. Com exceção dos Aplicativos na Camada Básica.

"**Tempo e Execução do Serviço dos Aplicativos Spring**" é um conjunto de componentes de Aplicativos Spring (por exemplo, Servidor de Configuração dos Aplicativos Spring, Registro dos Aplicativos Spring) hospedados pela Microsoft.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço dos Aplicativos Spring do Azure

"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos pelos quais um determinado Aplicativo foi configurado para ser executado no Microsoft Azure durante um mês de cobrança. Os Minutos de Implantação são medidos a partir de quando o Aplicativo foi criado ou de quando o Cliente iniciou uma ação que resultou na execução do Aplicativo até o momento em que o Cliente iniciou uma ação que resultaria na parada ou exclusão do Aplicativo.

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todos os Aplicativos implantados pelo Cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

"**Tempo de Inatividade**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todos os Aplicativos implantados pelo Cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança durante o qual o Aplicativo está indisponível. Um minuto será considerado indisponível para um determinado Aplicativo se todas as tentativas contínuas de conexão entre o Aplicativo e o gateway de Internet da Microsoft ou o Tempo de Execução do Serviço dos Aplicativos Spring do Azure durante o minuto resultarem em um Código de Erro ou não gerarem um Código de Êxito em até cinco minutos.

"**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Banco de Dados SQL do Azure

Definições Adicionais:

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

"**Zona de Disponibilidade**" é uma área isolada de falha em uma região do Azure que fornece energia, resfriamento e rede redundantes.
"**Banco de Dados**" significa qualquer Banco de Dados SQL do Microsoft Azure criado em qualquer camada dos Serviços e implantado tanto como banco de dados individual ou como Pool Elástico.
"**Implantação com Redundância de Zona**" é um Banco de Dados implantado em várias Zonas de Disponibilidade.
"**Primário**" significa qualquer Banco de Dados que tenha relacionamento de replicação geográfica ativa com um Banco de Dados em outras regiões do Azure. O Primário pode processar, ler e gravar solicitações provenientes do aplicativo.
"**Secundário**" significa qualquer Banco de Dados que mantenha relacionamento de replicação geográfica assíncrono com o Primário em outra região do Azure e pode ser usado como meta de failover. O Secundário pode processar solicitações somente leitura provenientes dos aplicativos.
"**Compatível Secundário**" significa qualquer Secundário que seja criado com a mesma configuração e na mesma camada de serviço que o Primário. Se o Secundário é criado em um pool elástico, ele é considerado compatível, se tanto o Primário quanto o Secundário forem criados em pools elásticos com configurações correspondentes e com densidade não superior a 250 bancos de dados para uma configuração compatível.

Cálculo do Tempo de Atividade mensal e Níveis de Serviço para o Serviço de Banco de dados SQL do Azure
"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos que um determinado Banco de Dados esteve em operação no Microsoft Azure, durante um mês de cobrança.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
Tempo de Inatividade: é o total de Minutos de Implantação acumulados em todos os Bancos de Dados para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o Banco de Dados está indisponível. Um minuto será considerado indisponível por um determinado Banco de Dados se todas as tentativas contínuas feitas pelo Cliente de estabelecer uma conexão com o Banco de Dados dentro de um minuto falharem.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: para um determinado Banco de Dados é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis em um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure. A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz das camadas de Uso Geral, Comercialmente Crítica ou Premium do Serviço de Banco de Dados SQL configurado para Implantações com Redundância de Zona:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,995%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz da Hiperescala, Comercialmente Crítica ou Uso Geral do Serviço de Banco de Dados SQL não configurado para Implantações com Redundância de Zona:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz das camadas Básica ou Padrão do Serviço de Banco de Dados SQL:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

Objetivo de Ponto de Recuperação (Recovery Point Objective, RPO)
"**Link de Replicação Geográfica**" é um objeto programático que representa uma conexão entre um Primário específico e o Secundário.
"**Retardo de Replicação Geográfica**" é um intervalo de tempo entre o ponto de compromisso da transação no Primário e o reconhecimento pelo Secundário de que a atualização do log de transação persistiu.
"**Verificação de Retardo de Replicação**" é um método programático de obtenção de valor de Retardo de Replicação Geográfica para um Link de Replicação Geográfica específico.
"**Objetivo de Ponto de Recuperação (Recovery Point Objective, RPO)**" significa um Retardo de Replicação Geográfica que não exceda cinco segundos.
"**N**" é o número de Verificação de Retardo de Replicação para um determinado Link de Replicação Geográfica em uma determinada hora.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

"**S**" é o conjunto classificado por retardo dos resultados da Verificação de Retardo de Replicação em ordem ascendente para um determinado Link de Replicação Geográfica em uma determinada hora.
"**Classificação Ordinal**" é o 99º percentil que usa o método de classificação mais próximo representado pela seguinte fórmula:

$$\frac{99}{100} x\ N$$

"**Retardo de Replicação P99**" é o valor da Classificação Ordinal de S.
"**Horas de Implantação**" é o número total de horas durante as quais uma determinada Conformidade Secundária esteve operacional para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Excesso de Horas de Retardo**" é o número total de intervalos de uma hora durante os quais a Verificação de Retardo de Replicação resultou em um Retardo de Replicação P99 maior ou igual ao RPO para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança. Se o número de Verificações de Retardo de Replicação em um determinado intervalo de uma hora for zero, o Excesso de Horas de Retardo para esse intervalo será 0.
"**Porcentagem Mensal de Obtenção de RPO**" para uma determinada implantação de Banco de Dados é calculada usando a seguinte fórmula:

$$100\% - \frac{Excesso\ de\ Horas\ de\ Retardo}{Horas\ de\ Implantação} x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do recurso de replicação geográfica ativa com camada Comercialmente Crítica do Serviço de Banco de Dados SQL do Azure com um Secundário Compatível:

Operação	RPO	Porcentagem Mensal de Obtenção de RPO	Crédito de Serviço
Replicação Geográfica	5 segundos	< 100%	10% do custo mensal total de Secundário Compatível

Objetivo de Tempo de Recuperação (RTO)
"**Failover Não Planejado**" é uma ação iniciada pelo Cliente quando o Primário está offline para habilitar um Secundário Compatível como Primário.
"**Tempo de Recuperação**" é o tempo decorrido entre o Failover não planejado e o Secundário passando a atuar como Primário.
"**Objetivo do Tempo de Recuperação (Recovery Time Objective, RTO)**" significa um Tempo máximo de Recuperação permitido que não deve exceder 30 segundos.
"**Failover Não Planejado Incompatível**" é um Failover Não Planejado que deixou de concluir o RTO.
"**Porcentagem Mensal de Obtenção de RTO**" de uma determinada implantação de Banco de Dados em um mês de cobrança para uma determinada assinatura é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{Número\ Total\ de\ Failovers\ Não\ Planejados - Número\ Total\ de\ Failovers\ Não\ Planejados\ Não\ Compatíveis}{Número\ Total\ de\ Failovers\ Não\ Planejados} x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do recurso de replicação geográfica ativa com camada de serviço Comercialmente Crítica do Serviço de Banco de Dados SQL com um Secundário Compatível:

Operação	RTO	Porcentagem Mensal de Obtenção de RTO	Crédito de Serviço
Failover Não Planejado de Banco de Dados Individual	30 segundos	< 100%	100% do custo mensal total de Secundário Compatível

Sumário/Definições

Instância Gerenciada do SQL do Azure

Definições Adicionais
"**Instância**" significa qualquer Instância Gerenciada do SQL do Microsoft Azure criada em qualquer uma das camadas de Serviço e implantada como uma única instância.
"**Configuração de Rede Compatível**" significa o conjunto completo de configurações necessárias da Instância de hospedagem da Rede Virtual do Microsoft Azure, incluindo as regras de segurança de entrada do Grupo de Segurança de Rede do Microsoft Azure e as Rotas Definidas pelo Usuário do Microsoft Azure obrigatórias da Instância de hospedagem da Sub-rede da Rede Virtual do Microsoft Azure, permitindo o fluxo ininterrupto do tráfego de gerenciamento e permitindo o tráfego de dados para o gateway dedicado colocado na Instância de hospedagem da Sub-rede da Rede Virtual do Microsoft Azure.

Cálculo do Tempo de Atividade mensal e Níveis de Serviço para o Serviço de Instância Gerenciada SQL do Azure

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos que uma determinada Instância esteve em operação no Microsoft Azure, durante um mês de cobrança.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação para uma determinada assinatura do Microsoft Azure, durante um mês de cobrança.
"**Tempo de Inatividade**" é o total de Minutos de Implantação acumulados em todas as Instâncias em uma determinada assinatura do Microsoft Azure, durante os quais a Instância permanece indisponível. Um minuto será considerado indisponível por uma determinada Instância se todas as tentativas contínuas feitas pelo Cliente de estabelecer uma conexão com a Instância dentro de um minuto falharem.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" para uma determinada Instância é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis em um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure. A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz da camada Comercialmente Crítica do Serviço de Instância Gerenciada do SQL com Configuração de Rede Compatível:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz da camada de Uso Geral do Serviço de Instância Gerenciada do SQL com Configuração de Rede Compatível:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

Sumário/Definições

SQL Server Stretch Database

Definições Adicionais:
"**Banco de Dados**" significa uma instância do SQL Server Stretch Database.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos que um determinado Banco de Dados foi implantado em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
Tempo de Inatividade: é o total de minutos acumulados em todos os Bancos de Dados implantados pelo Cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o Banco de Dados permanece indisponível. Um minuto será considerado indisponível por um determinado Banco de Dados se todas as tentativas contínuas feitas pelo Cliente de estabelecer uma conexão com o Banco de Dados dentro de um minuto falharem.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Aplicativos Web Estáticos

Definições Adicionais
"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos pelos quais um determinado Aplicativo foi configurado para ser executado no Microsoft Azure durante um mês de cobrança. Os Minutos de Implantação são medidos a partir de quando o Aplicativo foi criado ou de quando o Cliente

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

iniciou uma ação que resultou na execução do Aplicativo até o momento em que o Cliente iniciou uma ação que resultaria na parada ou exclusão do Aplicativo.
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todos os Aplicativos implantados pelo Cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Aplicativo**" é um aplicativo da Web implantado pelo Cliente nos aplicativos da Web Estáticos.
Tempo de Inatividade: O total acumulado de Minutos de Implantação em todos os Aplicativos implantados pelo Cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o Aplicativo permanece indisponível. Um minuto será considerado indisponível para um determinado Aplicativo quando não houver conectividade entre o Aplicativo e o gateway de Internet da Microsoft.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Crédito de Serviço

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,95%	10%
< 99%	25%

Termos Adicionais: Os Créditos de Serviço são aplicáveis apenas a taxas atribuíveis ao uso que você faz dos aplicativos da Web estáticos e não a taxas atribuíveis a outros tipos de aplicativos disponíveis.

Contas de Armazenamento

Definições Adicionais:
A "**Taxa Média de Erros**" em um mês de cobrança é a soma das Taxas de Erros para cada hora no mês de cobrança dividida pelo número total de horas no mês de cobrança.
"**Conta de Armazenamento do Blob**" é uma conta de armazenamento especializada para armazenar dados como blobs e que fornece a capacidade de especificar uma camada de acesso indicando com que frequência os dados naquela conta são acessados.
"**Conta de Armazenamento de Blob de Blocos**" é uma conta de armazenamento especializada para armazenar dados como blocos ou anexar blocos em unidades de estado sólido.
"**Camada de Acesso Esporádico**" é um atributo de um blob ou uma conta indicando que os dados não são acessados com frequência e têm um nível de serviço de disponibilidade mais baixo do que os blobs na Camada de Acesso Frequente.
"**Camada de Acesso Frequente**" é um atributo de um blob ou uma conta indicando que os dados são acessados com frequência.
"**Transações Excluídas**" são transações de armazenamento que não contam em relação ao Total de Transações de Armazenamento ou Transações de Armazenamento com Falha. Transações Excluídas incluem falhas na pré-autenticação; falhas de autenticação; tentativas de transações para contas de armazenamento acima das cotas prescritas; criação ou exclusão de contêineres, compartilhamentos de arquivos, tabelas ou filas; limpeza de filas cópia de blobs ou arquivos entre contas de armazenamento.
"**Taxa de Erros**" é o número total de Transações de Armazenamento com Falha dividido pelo Total de Transações de Armazenamento durante um intervalo de tempo definido (atualmente definido como uma hora). Se o Total de Transações de Armazenamento em um determinado intervalo de uma hora for zero, a taxa de erros daquele intervalo será 0%.
"**Transações de Armazenamento com Falha**" significa o conjunto de todas as transações de armazenamento no Total de Transações de Armazenamento que não são concluídas dentro do Tempo Máximo de Processamento associado a seu respectivo tipo de transação, conforme especificado na tabela abaixo. O Tempo Máximo de Processamento inclui somente o tempo gasto no processamento de uma solicitação de transação no Serviço de Armazenamento e não inclui o tempo gasto transferindo a solicitação para ou do Serviço de Armazenamento.

Tipos de Transações	Tempo Máximo de Processamento
PutBlob e GetBlob (inclui blocos e páginas) Obter Intervalos Válidos de Blob de Página	Dois (2) segundos multiplicados pelo número de MBs transferidos no curso do processamento da solicitação
PutFile e GetFile	Dois (2) segundos multiplicados pelo número de MBs transferidos no curso do processamento da solicitação
Copiar Blob	Noventa (90) segundos (nos quais os blobs de origem e destino estão na mesma conta de armazenamento)
Copiar Arquivo	Noventa (90) segundos (nos quais os arquivos de origem e destino estão na mesma conta de armazenamento)
PutBlockList GetBlockList	Sessenta (60) segundos
Consulta de Tabela Lista de Operações Operações para Localizar	Dez (10) segundos (para concluir o processamento ou retornar uma continuação)
Operações de Tabela em Lote	Trinta (30) segundos

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Tipos de Transações	Tempo Máximo de Processamento
Todas as Operações de Tabela de uma Única Entidade Todas as outras Operações de Mensagens, Arquivos e Blobs	Dois (2) segundos

Esses números representam o tempo máximo de processamento. Espera-se que os tempos médios e reais sejam muito menores.

As Transações de Armazenamento com Falha não incluem:

1. As solicitações de transação que são controladas pelo Serviço de Armazenamento devido a uma falha em respeitar os princípios apropriados de retirada.
2. Solicitações de transação com tempos-limite definidos para valores abaixo do respectivo Tempo Máximo de Processamento especificado acima.
3. Solicitações de transações de leitura para Contas RA-GRS para as quais você não fez tentativas de executar a solicitação na Região Secundária associada à conta de armazenamento se a solicitação para a Região Primária não tiver sido bem-sucedida.
4. Solicitações de transações de leitura para Contas RA-GRS que falharam devido ao Retardo de Replicação Geográfica.

"**Retardo na Replicação Geográfica**" para Contas GRS e RA-GRS é o tempo que leva para os dados armazenados na Região Primária da conta de armazenamento se replicarem para a Região Secundária da conta de armazenamento. Como as Contas GRS e RA-GRS são replicadas de forma assíncrona para a Região Secundária, os dados gravados na Região Primária da conta de armazenamento não estarão imediatamente disponíveis na Região Secundária. Você pode consultar o Retardo de Replicação Geográfica para uma conta de armazenamento, mas a Microsoft não fornece quaisquer garantias quanto à duração de qualquer Retardo de Replicação Geográfica de acordo com este SLA.

"**Conta de Armazenamento com Redundância Geográfica (GRS)**" é uma conta de armazenamento para a qual os dados são replicados de forma síncrona em uma Região Primária e então replicados de forma assíncrona para uma Região Secundária. Você não pode ler os dados diretamente da nem gravar dados na Região Secundária associada a Contas GRS.

"**Conta de Armazenamento com Redundância Local (LRS)**" é uma conta de armazenamento para a qual os dados são replicados de forma síncrona somente em uma Região Primária.

"**Região Primária**" é uma região geográfica na qual os dados em uma conta de armazenamento estão localizados, conforme selecionado por você ao criar a conta de armazenamento. Você pode executar solicitações de gravação somente nos dados armazenados na Região Primária associada às contas de armazenamento.

"**Conta de Armazenamento com Redundância Geográfica com Acesso de Leitura (RA-GRS)**" é uma conta de armazenamento para a qual os dados são replicados de forma síncrona em uma Região Primária e então replicados de forma assíncrona para uma Região Secundária. Você pode ler os dados diretamente da, mas não pode gravar na, Região Secundária associada a Contas RA-GRS.

"**Região Secundária**" é uma região geográfica na qual os dados em uma Conta GRS ou RA-GRS são replicados e armazenados, conforme atribuído pelo Microsoft Azure com base na Região Primária associada à conta de armazenamento. Você não pode especificar a Região Secundária associada a contas de armazenamento.

"**Total de Transações de Armazenamento**" é o conjunto de todas as transações de armazenamento, que não sejam as Transações Excluídas, em um intervalo de uma hora em todas as contas de armazenamento no Serviço de Armazenamento para uma determinada assinatura.

"**Conta de Armazenamento com Redundância de Zona (ZRS)**" é uma conta de armazenamento para a qual os dados são replicados por várias instalações. Essas instalações podem estar dentro da mesma região geográfica ou entre duas regiões geográficas.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$100\% - Taxa\ Média\ de\ Erros$$

Crédito de Serviço – blobs quentes em Contas LRS, ZRS, GRS e RA-GRS (solicitações por escrito) e blobs em Contas de Armazenamento de Blob de Blocos LRS:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Crédito de Serviço – Contas RA-GRS (solicitações de leitura):

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99%	25%

Crédito de Serviço – Contas de Armazenamento do Blob LRS, GRS e RA-GRS (solicitações de gravação) (Nível de Acesso Controlado):

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99%	10%
< 98%	25%

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Crédito de Serviço – Contas de Armazenamento do Blob RA-GRS (solicitações de leitura) (Nível de Acesso Controlado):

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 98%	25%

Exceções do Serviço: O SLA Frio e de Arquivo são aplicáveis apenas aos tipos de conta de armazenamento compatíveis com as camadas Frio e Arquivo.

Sumário/Definições

StorSimple

Definições Adicionais:

"**Backup**" é o processo de fazer uma cópia de segurança dos dados armazenados em um dispositivo StorSimple registrado em uma ou mais contas de armazenamento em nuvem associadas no Microsoft Azure.

"**Mecanismo de Camada de Nuvem**" é o processo de transferir dados de um dispositivo StorSimple registrado para uma ou mais contas de armazenamento em nuvem associadas no Microsoft Azure.

"**Falha**" significa a incapacidade de concluir totalmente uma operação de Backup, Mecanismo de Camada ou Restauração devidamente configurada devido à indisponibilidade do Serviço StorSimple.

"**Item Gerenciado**" significa um volume que foi configurado para Backup nas contas de armazenamento da nuvem usando o Serviço StorSimple.

"**Restauração**" é o processo de copiar dados para um dispositivo StorSimple registrado de suas contas de armazenamento em nuvem associadas.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço do Serviço StorSimple

"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos durante os quais um Item Gerenciado foi configurado pelo Cliente para Backup ou Mecanismo de Camada de Nuvem em uma conta de armazenamento do StorSimple no Microsoft Azure.

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todos os Itens Gerenciados para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

Tempo de Inatividade: O número total de minutos dentro do Máximo de Minutos Disponíveis durante os quais o Serviço StorSimple permanece indisponível para o Item Gerenciado. O Serviço StorSimples será considerado indisponível para um determinado Item Gerenciado a partir da sua primeira Falha de uma operação de Backup, Mecanismo de Camada de Nuvem ou Restauração com relação ao Item Gerenciado até que o início de uma operação de Backup, Mecanismo de Camada de Nuvem ou Recuperação bem-sucedido de um Item Gerenciado ocorra, desde que as tentativas tenham sido feitas de forma contínua com a frequência mínima de uma vez a cada 30 minutos.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Serviço StorSimple:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço para o Gerenciador de Dados do StorSimple

"**Total de Solicitações**" é o conjunto de todas as solicitações, que não sejam as Solicitações Excluídas, para executar as operações no serviço Gerenciador de Dados do StorSimple para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

"**Solicitações Excluídas**" é o conjunto de solicitações que resultam em um código de status HTTP 4xx.

"**Solicitações com Falha**" é o conjunto de todas as solicitações no Total de Solicitações que geram um Código de Erro ou que falharam ao gerar um Código de Êxito em 60 segundos.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Total de Solicitações – Solicitações com Falha}}{\textit{Total de Solicitações}} \; x \; 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Azure Stream Analytics

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal para Chamadas de API de Análise de Stream
Definições Adicionais:
"**Total de Tentativas de Transações**" é o número total de solicitações de API REST autenticadas pelo Cliente para gerenciar o trabalho de streaming no Serviço de Análise de Stream para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

"**Transações com Falha**" é o conjunto de todas as solicitações do Total de Tentativas de Transações que geram um Código de Erro ou que de outra forma não geram um Código de Êxito em até cinco minutos a contar do recebimento da solicitação pela Microsoft.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" para chamadas de API no Serviço de Análise de Stream é representada pela seguinte fórmula:

$$\%\ de\ Tempo\ de\ Atividade\ Mensal = \frac{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação - Transações\ com\ Falha}{Total\ de\ Tentativas\ de\ Transação}$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal para Tarefas de Análise de Stream
Definições Adicionais:
"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos que um determinado trabalho permaneceu implantado no Serviço de Análise de Stream durante um mês de cobrança.

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todos os trabalhos implantados pelo Cliente para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
Tempo de Inatividade é o total acumulado de Minutos de Implantação em todos os trabalhos implantados pelo Cliente para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o trabalho está indisponível. Um minuto será considerado indisponível para uma tarefa implantada se a tarefa não estiver processando dados nem estiver disponível para processar dados durante todo o minuto.
A **Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal** para trabalhos no Serviço de Análise de Stream é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Azure Synapse Analytics

Definições Adicionais:
SQL do Synapse

"**Banco de Dados**" significa qualquer banco de dados SQL do Synapse.

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" significa o número total de minutos nos quais um determinado Banco de Dados foi implantado no Microsoft Azure para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

"**Operações do Cliente**" é o conjunto de todas as operações documentadas compatíveis com o Azure Synapse Analytics.

"**Tempo de Inatividade**" significa o total acumulado de minutos durante um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais um determinado Banco de Dados está indisponível. Um minuto será considerado indisponível para um determinado Banco de Dados se mais do que 1% de todas as Operações do Cliente executadas durante o minuto retornar um Código de Erro.

"**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" de um determinado Banco de Dados significa o cálculo do Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis em um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure.

A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

$$\frac{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis - Tempo de Inatividade}}{\textit{Máximo de Minutos Disponíveis}} \; x \; 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Integração de Dados no Azure Synapse

"**Recursos de Integração de Dados**" significa o tempo de execução da integração (incluindo o Azure e os Tempos de Integração auto-hospedados), gatilhos, pipelines, conjuntos de dados e serviços vinculados criados em um espaço de trabalho do Azure Synapse.
"**Execução de Atividade**" significa a execução ou a tentativa de execução de uma atividade.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal para Chamadas de API de Integração de Dados

"**Total de Solicitações**" significa o conjunto de todas as solicitações, que não sejam as Solicitações Excluídas, para executar as operações em comparação aos Recursos de Integração de Dados para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Solicitações Excluídas**" significa o conjunto de solicitações que resultam em um código de status HTTP 4xx, desde que não seja um código de status HTTP 408.
"**Solicitações com Falha**" significa o conjunto de todas as solicitações do Total de Solicitações que geram um Código de Erro ou um código de status HTTP 408 ou que não geram um Código de Êxito em até dois minutos.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" das chamadas de API feitas para os Recursos de Integração de Dados é calculada como o Total de Solicitações menos as Solicitações com Falha dividido pelo Total de Solicitações em um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{\textit{Total de Solicitações - Solicitações com Falha}}{\textit{Total de Solicitações}} \; x \; 100$$

Os seguintes Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz das chamadas de API de Integração de Dados no espaço de trabalho do Synapse:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Apache Spark no Cálculo do Azure Synapse para Sessões do Spark

"**Sessão do Spark**" é o lançamento de uma nova sessão para execução de um trabalho, em modo interativo ou em lote. Com exceção das falhas de sessão devido a erro do usuário, como configuração de sessão ou recursos esgotados.

Os seguintes Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Spark no espaço de trabalho do Synapse:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99%	10%
< 95%	25%

Sumário/Definições

Azure Time Series Insights

Definições Adicionais

"**Ambiente**" é um ambiente de Insights de Série de Tempo.

Cálculo Mensal do Tempo de Disponibilidade e Níveis de Serviço para a API do plano de dados dos Insights da Série de Tempo

"**API do plano de dados dos Insights da Série de Tempo**" é uma API de consulta de análises de eventos para os Insights da Série de Tempo.
"**Solicitação**" é qualquer solicitação documentada suportada pelas APIs do plano de dados dos Insights da Série de Tempo.
"**Solicitação com Falha**" é uma Solicitação que retorna um Código de Erro.
"**Taxa de Erro**" é o número total de Solicitações com Falha dividido pelo número total de Solicitações, durante um determinado intervalo de um minuto, para todos os Ambientes dentro de uma Assinatura do Microsoft Azure. Se o usuário não fez nenhuma Solicitação dentro deste minuto, a Taxa de Erro para esse intervalo é 0%.
"**Taxa Média de Erro**" para um mês de cobrança é a soma das Taxas de Erro para cada minuto no mês de cobrança dividido pelo número total de minutos no mês de cobrança.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

"**Porcentagem de Disponibilidade Mensal**" para a API do plano de dados dos Insights da Série de Tempo é calculada subtraindo de 100% a Taxa Média de Erro para uma determinada Assinatura do Microsoft Azure em um mês de cobrança. A Porcentagem de Disponibilidade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$100\% - Taxa\ Média\ de\ Erros$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso pelo Cliente da API do plano de dados dos Insights da Série de Tempo:

Porcentagem de Disponibilidade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Serviço do Gerenciador de Tráfego

Definições Adicionais:
"**Minutos de Implantação**" é o número total de minutos que um determinado Perfil do Gerenciador de Tráfego permaneceu implantado no Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é a soma de todos os Minutos de Implantação em todos os Perfis do Gerenciador de Tráfego implantados por você para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

"**Perfil do Gerenciador de Tráfego**" ou "**Perfil**" significa uma implantação do Serviço do Gerenciador de Tráfego criado por você contendo um nome de domínio, pontos de extremidade e outras definições de configuração, conforme representado no Portal de Gerenciamento.
"**Resposta Válida de DNS**" significa uma resposta de DNS, recebida de pelo menos um dos clusters de servidor de nomes do Serviço do Gerenciador de Tráfego, para uma solicitação de DNS para o nome de domínio especificado para um determinado Perfil do Gerenciador de Tráfego.
Tempo de Inatividade: O total acumulado de Minutos de Implantação em todos os Perfis implantados por você para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o Perfil está indisponível. Um minuto será considerado indisponível para um determinado Perfil se todas as consultas de DNS do nome do DNS especificado no Perfil que são feitas durante o minuto não resultarem em uma Resposta Válida do DNS em dois segundos.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis - Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Máquinas Virtuais

Definições Adicionais:
"**Grupo de Disponibilidade**" significa duas ou mais Máquinas Virtuais implantadas em Domínios de Falha diferentes para evitar um único ponto de falha.

"**Zona de Disponibilidade**" é uma área isolada de falha em uma região do Azure, que fornece energia, resfriamento e rede redundantes.

O "**Host Dedicado do Azure**" fornece servidores físicos que hospedam uma ou mais máquinas virtuais do Azure com a configuração (padrão) de autoReplaceOnFailure necessária para qualquer SLA.

"**Disco de Dados**" é um disco rígido virtual persistente, conectado a uma Máquina Virtual, usada para armazenar dados de aplicativos.

O "**Grupo de Host Dedicado**" é uma coleção de Hosts Dedicados do Azure implantados em uma região do Azure em diferentes Domínios de Falha para evitar um único ponto de falha.

"**Domínio de Falha**" é um conjunto de servidores que compartilham recursos comuns como energia e conectividade de rede.

"**Disco de Sistema Operacional**" é um disco rígido virtual persistente, conectado a uma Máquina Virtual, usado para armazenar o sistema operacional da Máquina Virtual.

"**Única Instância**" é definida como a única Máquina Virtual do Microsoft Azure que não está implantada em um conjunto de Disponibilidade ou que tem apenas uma instância implantada no Conjunto de Disponibilidade.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

"**Máquina Virtual**" significa tipos de instâncias persistentes que podem ser implantados individualmente ou como parte de um Conjunto de Disponibilidade ou usando um Grupo de Host Dedicado. Uma máquina virtual pode ser implantada em um ambiente multilocatário no Azure ou em um ambiente de locatário único isolado usando Hosts Dedicados do Azure.
"**Conectividade de Máquina Virtual**" é o tráfego de rede bidirecional entre a Máquina Virtual e outros endereços IP que usam protocolos de rede TCP ou UDP em que a Máquina Virtual é configurada para permitir o tráfego. Os endereços IP podem ser endereços IP no mesmo Serviço de Nuvem que a Máquina Virtual, endereços IP na mesma rede virtual que a Máquina Virtual ou endereços IP públicos e roteáveis.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço para Máquinas Virtuais em Zonas de Disponibilidade

O "**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o total de minutos acumulados durante um mês de cobrança que possui duas ou mais instâncias implantadas em duas ou mais Zonas de Disponibilidade na mesma região. O Máximo de Minutos Disponíveis é medido a partir de quando pelo menos duas Máquinas Virtuais em duas Zonas de Disponibilidade na mesma região foram iniciadas, resultantes da ação iniciada pelo Cliente até o momento em que o Cliente iniciou uma ação que poderia resultar na parada ou exclusão das Máquinas Virtuais.
O "**Tempo de Inatividade**" é o total de minutos acumulados que fazem parte do Máximo de Minutos Disponíveis sem Conectividade de Máquina Virtual na região.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" das Máquinas Virtuais nas Zonas de Disponibilidade é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis em um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure. A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\%\ de\ Tempo\ de\ Atividade\ Mensal\ = \frac{(Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade)}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço:
Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz das Máquinas Virtuais implantadas em uma ou mais Zonas de Disponibilidade na mesma região:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço das Máquinas Virtuais em um Conjunto de Disponibilidade ou no mesmo Grupo de Host Dedicado

Máximo de Minutos Disponíveis: O total de minutos acumulados durante um mês de cobrança para todas as Máquinas Virtuais de Internet que possuem duas ou mais instâncias implantadas no mesmo Conjunto de Disponibilidade ou no mesmo Grupo de Host Dedicado. Máximo de Minutos Disponíveis é medido a partir de quando pelo menos duas Máquinas Virtuais no mesmo Conjunto de Disponibilidade ou no mesmo Grupo de Host Dedicado iniciaram, resultantes da ação iniciada por você até o momento em que você iniciou uma ação que resultou na parada ou exclusão das Máquinas Virtuais.
Tempo de Inatividade: O total de minutos acumulados que fazem parte do Máximo de Minutos Disponíveis sem Conectividade de Máquina Virtual.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: das Máquinas Virtuais é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis em um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure. A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\%\ de\ Tempo\ de\ Atividade\ Mensal\ = \frac{(Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade)}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço:
Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz das Máquinas Virtuais em um Conjunto de Disponibilidade ou no mesmo Grupo de Host Dedicado: Este SLA não se aplica a Conjuntos de Disponibilidade que aproveitam os discos compartilhados do Azure:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,95%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço das Máquinas Virtuais de Única Instância

"**Minutos no Mês**" é o número total de minutos durante um determinado mês de cobrança.
Tempo de Inatividade: é o total de minutos acumulados que fazem parte dos Minutos no Mês sem Conectividade de Máquina Virtual.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: é calculada subtraindo de 100% a porcentagem de Minutos no Mês no qual qualquer Máquina Virtual de Única Instância que está usando o armazenamento premium para todos os Discos de Sistema Operacional e Discos de Dados teve Tempo de Inatividade.

$$\%\ de\ Tempo\ de\ Atividade\ Mensal = \frac{(Minutos\ no\ Mês - Tempo\ de\ Inatividade)}{Minutos\ no\ Mês}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço:
Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz das Máquinas Virtuais de Única Instância por tipo de Disco: Para qualquer Máquina Virtual de Instância Única que usa vários tipos de disco, o SLA mais baixo de todos os discos na Máquina Virtual aplicará:

Porcentagem de Tempo de Atividade (Premium e Ultra SSD)	Porcentagem de Tempo de Atividade (Disco Gerenciado SSD Padrão)	Porcentagem de Tempo de Atividade (Disco Gerenciado HDD Padrão)	Crédito de Serviço
< 99,9%	< 99,5%	< 95%	10%
< 99%	< 95%	< 92%	25%
< 95%	< 90%	< 90%	100%

Sumário/Definições

Gerenciador de Rede Virtual do Azure

Definições Adicionais
"Máximo de Minutos Disponíveis" é o total de minutos acumulados durante um mês de cobrança durante o qual um determinado Gerenciador de Rede Virtual do Azure permaneceu implantado em uma assinatura do Microsoft Azure.
"Tempo de Inatividade" é o Máximo de Minutos Disponíveis total acumulado durante os quais um Gerenciador de Rede Virtual do Azure está indisponível. Um minuto será considerado indisponível se todas as tentativas de conexão ao Gerenciador de Rede Virtual do Azure durante o minuto não forem bem-sucedidas.
"Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal" A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz de cada Gerenciador de Rede Virtual do Azure:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

WAN Virtual do Azure

Definições Adicionais:
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o total de minutos acumulados em um mês de cobrança durante os quais uma determinada WAN Virtual do Azure foi implantada em uma assinatura do Microsoft Azure.
"**Tempo de Inatividade**" é o total de Máximo de Minutos Disponíveis acumulados durante os quais a WAN virtual do Azure permanece indisponível. Um determinado minuto será considerado indisponível se todas as tentativas de conectar à WAN Virtual do Azure durante todo o minuto não forem bem-sucedidas.
Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,95%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Solução VMware no Azure

Requisitos Adicionais

O Cliente deve manter uma configuração mínima para o armazenamento de todas as máquinas virtuais incluindo:

- Quando o cluster tiver entre 3 e 5 hosts, o número de falhas toleráveis = 1; e quando o cluster tiver entre 6 e 16 hosts, o número de falhas toleráveis = 2
- A capacidade de armazenamento do cluster retém espaço livre de 25% disponível (conforme descrito no guia de armazenamento do VSAN)
- O cliente não executou nenhuma ação no modo Privilégio Elevado que impeça a Microsoft de cumprir o Compromisso de Disponibilidade.
- Há capacidade suficiente no cluster para dar suporte ao início de uma máquina virtual
- A manutenção agendada é excluída dos cálculos do tempo de atividade total disponível

Definições Adicionais

Níveis de Serviço e Cálculo de Tempo de Atividade Mensal para a Infraestrutura da Carga de Trabalho da Solução Azure VMware

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o total de minutos acumulados durante um mês de cobrança para todas as máquinas virtuais num VMware cluster, durante o qual a Solução Azure VMware foi implantada em uma assinatura do Microsoft Azure.

"**Tempo de Inatividade**" é o Máximo total acumulado de Minutos Disponíveis durante um mês de cobrança para um determinado cluster do VMware no Azure, durante o qual o Serviço está indisponível. Um determinado minuto será considerado indisponível se qualquer uma das seguintes condições for verdadeira:

- Todas as Máquinas Virtuais dentro cluster em execução não tiverem qualquer conectividade por quatro minutos consecutivos.
- Nenhuma das Máquinas virtuais puder acessar o armazenamento por quatro minutos consecutivos.
- Nenhuma das Máquinas virtuais puder ser iniciada por quatro minutos consecutivos.

"**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço para as ferramentas de gerenciamento do VMware do Azure

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o total de minutos acumulados durante um mês de cobrança para um determinado cluster do VMware, durante o qual as ferramentas de gerenciamento de VMware do Azure foram implantadas em uma assinatura do Microsoft Azure.

"**Tempo de Inatividade**" é o Máximo de Minutos Disponíveis total acumulado durante um mês de cobrança para um determinado cluster do VMware no Azure, durante o qual os Serviços de Gerenciamento (vCenter Server e NSX Manager) estão indisponíveis. Um determinado minuto será considerado indisponível se qualquer uma das seguintes condições for verdadeira:

- o vCenter server não tiver qualquer conectividade por quatro minutos consecutivos.
- o NSX Manager não tiver qualquer conectividade por quatro minutos consecutivos.

"**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Solução VMware da CloudSimple no Azure

Requisitos Adicionais

O Cliente deve manter uma configuração mínima para o armazenamento de todas as máquinas virtuais conforme segue:

- Quando o cluster tiver entre 3 e 5 hosts, o número de falhas toleráveis = 1; e quando o cluster tiver entre 6 e 32 hosts, o número de falhas toleráveis = 2

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

- A capacidade de armazenamento para o cluster retém espaço desperdiçado de 25% disponível (conforme descrito no guia de armazenamento VSAN) https://docs.vmware.com/en/VMware-vSphere/6.7/vsan-671-administration-guide.pdf
- Há capacidade suficiente no cluster para suportar a inicialização de uma máquina virtual, e o Cliente não executou nenhuma ação no modo Escalated Privilege que impeça o Fornecedor de cumprir o Compromisso de Disponibilidade.
- A manutenção agendada é excluída dos cálculos do tempo de atividade total disponível

Definições Adicionais

Níveis de Serviço e Cálculo de tempo de atividade mensal para a Infraestrutura da carga de trabalho das Soluções VMware do Azure

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o total de minutos acumulados durante um mês de cobrança para todas as máquinas virtuais num VMware cluster, durante o qual as Soluções VMware do Azure foram implantadas em uma assinatura do Microsoft Azure.

"**Tempo de Inatividade**" é o Máximo total acumulado de Minutos Disponíveis durante um mês de cobrança para um determinado cluster do VMware no Azure, durante o qual o Serviço está indisponível. Um determinado minuto é considerado não disponível se

- Todas as Máquinas Virtuais dentro cluster em execução não tiverem qualquer conectividade por quatro minutos consecutivos.
- Nenhuma das Máquinas virtuais puder acessar o armazenamento por quatro minutos consecutivos.
- Nenhuma das Máquinas virtuais puder ser iniciada por quatro minutos consecutivos.

"**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	30%

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço para as ferramentas de gerenciamento do VMware do Azure

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o total de minutos acumulados durante um mês de cobrança para um determinado cluster do VMware, durante o qual as ferramentas de gerenciamento de VMware do Azure foram implantadas em uma assinatura do Microsoft Azure.

"**Tempo de Inatividade**" é o Máximo de Minutos Disponíveis total acumulado durante um mês de cobrança para um determinado cluster do VMware no Azure, durante o qual os Serviços de Gerenciamento (vCenter Server e NSX Manager) estão indisponíveis. Um determinado minuto é considerado não disponível se

- o vCenter server não tiver qualquer conectividade por quatro minutos consecutivos.
- o NSX Manager não tiver qualquer conectividade por quatro minutos consecutivos.

"**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	30%

Sumário/Definições

Azure VNet NAT

Definições Adicionais

"**Endereço IP Público Estático**" é um endereço IP que foi configurado para a carga de trabalho de um usuário. Um endereço IP estático não muda.

"**Conversão de Endereços de Rede**" é o processo de conversão de endereços IP privados de uma rede privada em um endereço IP público para permitir que vários recursos de computação do Azure (ou seja, máquinas virtuais) conectem à Internet por meio de um único endereço público.

"**Conectividade**" é o tráfego de rede bidirecional por protocolos de transporte IP compatíveis que podem ser enviados e recebidos de qualquer endereço IP configurado para permitir tráfego.

"**Tráfego de rede de saída**" é o tráfego que flui de uma rede privada para um ponto de extremidade público pela Internet.

Cálculo Mensal de Tempo de Atividade e Níveis de Serviço para VNet NAT

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos que o Azure VNet NAT (servindo duas ou mais Máquinas Virtuais Íntegras) foi implantado pelo Cliente em uma assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

"**Tempo de Inatividade**" é o número total de minutos dentro do Máximo de Minutos Disponíveis durante os quais o Azure Vnet NAT não está disponível. Um minuto será considerado indisponível se todas as Máquinas Virtuais Íntegras não tiverem Conectividade pelo ponto de extremidade VNet NAT. O Tempo de Inatividade não inclui os minutos decorrentes do esgotamento da porta SNAT.
A "**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" para o Azure VNet NAT é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade, dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis em um mês de cobrança multiplicado por 100.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Crédito de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz do Gateway da NAT do Azure

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,99%	10%
< 99,9%	25%

Sumário/Definições

Gateway de VPN

Definições Adicionais:
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o total de minutos acumulados durante um mês de cobrança durante o qual um determinado Gateway de VPN foi implantado em uma assinatura do Microsoft Azure.

Tempo de Inatividade: é o total de Máximo de Minutos Disponíveis acumulados durante os quais o Gateway de VPN está indisponível. Um minuto será considerado indisponível se nenhuma tentativa de se conectar ao Gateway de VPN em um período de 30 segundos em um minuto for bem-sucedida.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal para um determinado Gateway de VPN é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis em um mês de cobrança do Gateway de VPN. A Porcentagem de Tempo de Atividade é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz de cada Gateway de VPN:

Gateway Básico para VPN ou Crédito do Serviço ExpressRoute:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Gateway para VPN e Gateway para SKUs ExpressRoute excluindo o Básico:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,95%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Azure Web PubSub

Definições Adicionais
"**Ponto de Extremidade de serviço Web PubSub**" é o nome do host a partir do qual o serviço Web PubSub é acessado pelos servidores ou clientes para executar Transações Web PubSub.
"**Transações Web PubSub**" é o conjunto de pedidos de transação enviados ao servidor pelo cliente, ou vice-versa, por meio de um Ponto de Extremidade de Serviço Web PubSub. Essas solicitações de transação incluem a configuração da conexão entre o servidor/cliente e o Ponto de Extremidade do serviço Web PubSub ou o envio de mensagens por meio do Ponto de Extremidade do serviço Web PubSub.

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço da Instância de serviço Web PubSub
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos de implantação do serviço Web PubSub pelo Cliente em uma assinatura Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

"**Tempo de Inatividade**" é o Máximo de Minutos Disponíveis total acumulado durante um mês de cobrança do serviço Web PubSub durante o qual o serviço Web PubSub está indisponível. Um dado minuto será considerado indisponível se todas as tentativas de enviar transações Web PubSub durante o minuto resultarem em um Código de Erro ou não resultarem em um Código de Êxito durante esse minuto.
"**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" do serviço Web PubSub é calculada como o Máximo de Minutos Disponíveis menos o Tempo de Inatividade, dividido pelo Máximo de Minutos Disponíveis.
A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é representada pela seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que o Cliente faz das camadas padrão do serviço Web PubSub. A camada Gratuita do serviço Web PubSub não é coberta por este SLA.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Serviços do Windows 10 IoT Core

Cálculo do Tempo de Atividade Mensal e Níveis de Serviço dos Serviços do Windows 10 IoT Core
"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos para um determinado Serviço do Windows 10 IoT Core implantado pelo Cliente em uma assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.
"**Tempo de Inatividade**" é o número total de minutos dentro do Máximo de Minutos Disponíveis durante os quais os Serviços do Windows 10 IoT Core estão indisponíveis. Um minuto será considerado indisponível para uma determinada instância dos Serviços do Windows 10 IoT Core se todas as tentativas contínuas de acessar a Central de Atualização do Dispositivo ou executar uma operação na Central de Atualização do Dispositivo durante o minuto retornarem um Código de Erro ou não retornarem um Código de Êxito em até dois minutos.
"**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**" A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso dos Serviços do Windows 10 IoT Core pelo Cliente

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário/Definições

Outros Serviços Online

Microsoft Defender para Identidade

Definições Adicionais:
O "**Tempo de inatividade**" é qualquer período de tempo em que o administrador não consegue acessar o portal do Microsoft Defender para Identidade.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99%	25%

Sumário / Definições

Bing Maps Enterprise Platform

Tempo de Inatividade: qualquer período de tempo no qual o Serviço não está disponível conforme medido nos data centers da Microsoft desde que você acesse o Serviço usando os métodos de acesso, autenticação e controle documentados nos SDKS da Plataforma Bing Mapas.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ minutos\ de\ minutos\ em\ um\ mês\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Total\ de\ minutos\ de\ minutos\ em\ um\ mês}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido como o número total de minutos durante o mês quando os aspectos do Serviço estabecidos acima estão indisponíveis.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Exceções do Nível de Serviço: este SLA não se aplica à Plataforma Corporativa do Bing Mapas comprada por meio dos contratos de licenciamento por volume Open Value e Open Value Subscription.

Os Créditos de Serviço não serão aplicados se: (i) você não implementar nenhuma atualização de Serviço no tempo especificado nos Termos de Uso das APIs da Plataforma do Bing Mapas e (ii) você não fornecer à Microsoft com pelo menos 90 (noventa) dias de antecedência uma notificação de qualquer aumento significativo conhecido no volume de uso, sendo que aumento significativo no volume de uso é definido como 50% ou mais do uso do mês anterior.

Sumário / Definições

Gerenciamento de Ativos Móveis do Bing Mapas

Tempo de Inatividade: qualquer período de tempo no qual o Serviço não está disponível conforme medido nos data centers da Microsoft desde que você acesse o Serviço usando os métodos de acesso, autenticação e controle documentados nos SDKS da Plataforma Bing Mapas.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ minutos\ de\ minutos\ em\ um\ mês\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Total\ de\ minutos\ de\ minutos\ em\ um\ mês}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido como o número total de minutos durante o mês quando os aspectos do Serviço estabecidos acima estão indisponíveis.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Exceções do Nível de Serviço: este SLA não se aplica à Plataforma Corporativa do Bing Mapas comprada por meio dos contratos de licenciamento por volume Open Value e Open Value Subscription.

Os Créditos de Serviço não serão aplicados se: (i) você não implementar nenhuma atualização de Serviço no tempo especificado nos Termos de Uso das APIs da Plataforma do Bing Mapas e (ii) você não fornecer à Microsoft com pelo menos 90 (noventa) dias de antecedência uma notificação de

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

qualquer aumento significativo conhecido no volume de uso, sendo que aumento significativo no volume de uso é definido como 50% ou mais do uso do mês anterior.

Sumário / Definições

Segurança do Aplicativo Microsoft Cloud

Tempo de Inatividade: qualquer período de tempo no qual o administrador de TI do Cliente ou os usuários autorizados pelo Cliente estão impossibilitados de fazer login com as credenciais apropriadas. O Tempo de Inatividade Programado não pode exceder 10 horas por ano.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Exceções do Nível de Serviço: Este Nível de Serviço não se aplica a: (i) Nenhum software nas instalações licenciado como parte da assinatura do Serviço nem a (ii) serviços de Internet (com exceção da Segurança do Aplicativo Microsoft Cloud) que fornece atualizações via API (interface de programação de aplicativo) para quaisquer serviços licenciados como parte da assinatura do Serviço.

Sumário / Definições

Microsoft Power Automate

Tempo de Inatividade: qualquer período de tempo quando os fluxos de usuários não têm nenhuma conectividade com o gateway de Internet da Microsoft.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ minutos\ em\ um\ mês\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Total\ de\ minutos\ em\ um\ mês}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Exceções do Nível de Serviço: Nenhum SLA é fornecido gratuitamente para nenhuma camada do Microsoft Power Automate.

Sumário / Definições

Microsoft Intune

Tempo de Inatividade: qualquer período de tempo no qual o administrador de TI do Cliente ou os usuários autorizados pelo Cliente estão impossibilitados de fazer login com as credenciais apropriadas. O Tempo de Inatividade Programado não pode exceder 10 horas por ano.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Exceções do Nível de Serviço: Este Nível de Serviço não se aplica a: (i) Nenhum software nas instalações licenciado como parte da assinatura do Serviço nem a (ii) serviços de Internet (com exceção do Serviço Microsoft Intune) que fornece atualizações para qualquer software nas instalações licenciado como parte da assinatura do Serviço.

Sumário / Definições

Microsoft Kaizala Pro

Tempo de Inatividade: qualquer período de tempo no qual os usuários finais estão impossibilitados de ler ou postar mensagens em grupos da organização para os quais eles têm permissões adequadas.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário / Definições

Microsoft Power Apps

Tempo de Inatividade: qualquer período de tempo no qual os usuários estão impossibilitados de ler ou escrever alguma parte dos dados no Microsoft Power Apps para os quais eles têm permissões adequadas.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ minutos\ em\ um\ mês\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Total\ de\ minutos\ em\ um\ mês}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Exceções do Nível de Serviço: Nenhum SLA é fornecido gratuitamente para nenhuma camada do Microsoft Power Apps.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Microsoft Power Virtual Agents

Definições Adicionais:

"Total de Solicitações de Mensagens" é o número total de solicitações feitas por um usuário final para Power Virtual Agents durante um mês de cobrança.

"Solicitações de Mensagens com Falhas" significa o número total de solicitações no Total de Solicitações de Mensagens para as quais os Power Virtual Agents não conseguem enviar uma mensagem de resposta devido a um erro do sistema nos Power Virtual Agents.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ Solicitações\ de\ Mensagens - Solicitações\ de\ Mensagens\ com\ Falha}{Total\ de\ Solicitações\ de\ Mensagens}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%

Gerente de Sustentabilidade da Microsoft

Tempo de Inatividade: Qualquer período de tempo no qual os usuários finais estão impossibilitados de fazer login em seu ambiente. O tempo de inatividade não inclui o Tempo de Inatividade Programado, a indisponibilidade dos recursos de complemento de Serviço ou a incapacidade de acessar o Serviço devido às suas modificações do Serviço.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,5%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Minecraft: Education Edition

Tempo de Inatividade: Qualquer período de tempo no qual os usuários estão impossibilitados de acessar o Minecraft: Education Edition.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ minutos\ em\ um\ mês\ -Tempo\ de\ Inatividade}{Total\ de\ minutos\ em\ um\ mês}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário / Definições

Power BI Embedded

Minutos de Implantação: O número total de minutos em que uma determinada capacidade incorporada esteve ativa durante um mês de cobrança.

Máximo de Minutos Disponíveis: A soma de todos os Minutos de Implantação para uma capacidade incorporada específica provisionada por um cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

Minutos de Tempo de Inatividade: O total de Minutos de Implantação acumulados durante os quais uma capacidade incorporada não pode ser utilizada em todos os recursos aplicáveis do Power BI listados abaixo:

Exibição: Exibir Painéis, Relatórios e Aplicativos do Power BI no serviço.
Atualização do Conjunto de Dados: Agendar ou acionar manualmente a operação de atualização e esperar que essas operações sejam concluídas dentro dos prazos esperados, considerando todas as condições que possam afetar as velocidades de atualização (por exemplo, tamanho do conjunto de dados).
Acesso ao Portal do Power BI: Acessar e usar o Portal do Power BI dentro dos prazos esperados, considerando as condições da rede e as limitações locais para o ambiente do cliente ou externas à Microsoft.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada com o uso da seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Minutos\ de\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário / Definições

Power BI Premium

Capacidade: Significa uma capacidade nomeada provisionada por um administrador por meio do portal de admin de capacidade do Power BI Premium. Uma Capacidade é um agrupamento de um ou mais nós.
Máximo de Minutos Disponíveis: A soma de todos os minutos em que uma determinada Capacidade foi instanciada durante um mês de faturamento para um determinado locatário.

Minutos de Tempo de Inatividade: O total de minutos acumulados em um mês de faturamento para uma determinada Capacidade, após sua criação, ou antes de ser desprovisionada quando a Capacidade não puder ser utilizada em todos os recursos aplicáveis do Power BI listados abaixo:

Exibição: Exibir Painéis, Relatórios e Aplicativos do Power BI no serviço.
Atualização do Conjunto de Dados: Agendar ou acionar manualmente a operação de atualização e esperar que essas operações sejam concluídas dentro dos prazos esperados, considerando todas as condições que possam afetar as velocidades de atualização (por exemplo, tamanho do conjunto de dados).
Acesso ao Portal do Power BI: Acessar e usar o Portal do Power BI dentro dos prazos esperados, considerando as condições da rede e as limitações locais para o ambiente do cliente ou externas à Microsoft.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada com o uso da seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Minutos\ de\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Sumário / Definições

Power BI Pro

Minutos de Tempo de Inatividade: O total de minutos acumulados em um mês de faturamento durante o qual todos os recursos do Power BI listados abaixo não estão disponíveis:

Exibição: Exibir Painéis, Relatórios e Aplicativos do Power BI no serviço.

Atualização do Conjunto de Dados: Agendar ou acionar manualmente a operação de atualização e esperar que essas operações sejam concluídas dentro dos prazos esperados, considerando todas as condições que possam afetar as velocidades de atualização (por exemplo, tamanho do conjunto de dados).

Acesso ao Portal do Power BI: Acessar e usar o Portal do Power BI dentro dos prazos esperados, considerando as condições da rede e as limitações locais para o ambiente do cliente ou externas à Microsoft.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada com o uso da seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ minutos\ em\ um\ mês\ -\ Minutos\ de\ Tempo\ de\ Inatividade}{Total\ de\ minutos\ em\ um\ mês}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário / Definições

Translator API

Tempo de Inatividade: qualquer período de tempo no qual os usuários estão impossibilitados de executar conversões.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Total\ de\ minutos\ de\ minutos\ em\ um\ mês\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Total\ de\ minutos\ de\ minutos\ em\ um\ mês}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido como o número total de minutos durante o mês quando os aspectos do Serviço estabecidos acima estão indisponíveis.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Sumário / Definições

Microsoft Defender para Ponto de Extremidade

Definições Adicionais:

"**Máximo de Minutos Disponíveis**" é o número total de minutos acumulados durante um mês de cobrança para o portal do Microsoft Defender para Ponto de Extremidade. O Máximo de Minutos Disponíveis é medido a partir de quando o Locatário foi criado como resultado do preenchimento bem-sucedido do processo de entrada.

"**Locatário**" representa o ambiente de nuvem específico do cliente do Microsoft Defender para Ponto de Extremidade.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Tempo de Inatividade: O total de minutos acumulados que fazem parte do Máximo de Minutos Disponíveis no qual o Cliente não conseguiu acessar nenhuma parte das coleções do site do portal do Microsoft Defender para Ponto de Extremidade para as quais eles têm permissões adequadas, e o cliente tem uma licença válida e ativa.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Máximo\ de\ Minutos\ Disponíveis}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Exceções do Nível de Serviço: Este SLA não se aplica a nenhum Locatário com versão de teste/pré-visualização.

Sumário / Definições

Impressão Universal

Tempo de Inatividade: Qualquer período de tempo em que a indisponibilidade do Serviço de Impressão Universal resulta na incapacidade dos usuários de descobrir impressoras ou enviar trabalhos de impressão ou na incapacidade dos administradores de registrar ou configurar impressoras, gerenciar o controle de acesso ou monitorar o status e uso da Impressão Universal.

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal: A Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada com o uso da seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ do\ Usuário\ -\ Tempo\ de\ Inatividade}{Minutos\ do\ Usuário}\ x\ 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Exceções do Nível de Serviço: Este SLA não se aplica a nenhum Locatário com versão de teste/pré-visualização.

Sumário / Definições

Windows 365

PC na Nuvem: a instância específica do Windows 365 licenciada para um usuário.

Tempo de Inatividade: medido em minutos, o período em que todas as tentativas de conexão feitas por um usuário específico a um PC na Nuvem específico foram malsucedidas, excluindo qualquer um dos seguintes tipos de falhas:

1. Falhas resultantes de o PC na Nuvem estar em um estado inoperante não relacionado à Infraestrutura do Azure subjacente (por exemplo, sistema operacional danificado ou corrompido, configuração do sistema operacional ou configuração incorreta) e
2. Falha resultante de um aplicativo ou outro software instalado no PC na Nuvem.

Tempo de Inatividade Individual: significa o Tempo de Inatividade para um determinado usuário para cada mês.

Minutos Individuais: significa os Minutos do Usuário para um determinado usuário em cada mês.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Porcentagem de Tempo de Atividade Individual: A Porcentagem de Tempo de Atividade Individual é calculada como:

$$\frac{Minutos\ Individuais\ -\ Tempo\ de\ Inatividade\ Individual}{Minutos\ Individuais}\ x\ 100$$

Crédito por Usuário: Para um mês no qual a Porcentagem de Tempo de Atividade Regional seja inferior a 99,9%, um Crédito Por Usuário será calculado como uma porcentagem da parte por usuário das Taxas de Serviço Mensais Aplicáveis para cada usuário para os quais a Porcentagem de Tempo de Atividade Individual foi inferior a 99,9 % de acordo com a tabela a seguir (desde que qualquer Porcentagem de Tempo de Atividade Individual inferior à Porcentagem de Tempo de Atividade Regional seja considerada igual à Porcentagem de Tempo de Atividade Regional):

Porcentagem de Tempo de Atividade Individual	Crédito por Usuário
< 99,9%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

Região: significa as regiões detalhadas em: https://aka.ms/DSLARegionLink.

Tempo de Inatividade Regional: significa a soma de todo o seu Tempo de Inatividade em uma Região para cada mês.

Minutos Regionais: significa os Minutos do Usuário em uma Região para cada mês.

Porcentagem de Tempo de Atividade Regional: é calculado usando a seguinte fórmula:

$$\frac{Minutos\ Regionais\ -\ Tempo\ de\ Inatividade\ Regional}{Minutos\ Regionais}\ x\ 100$$

Crédito de Serviço: para o Windows 365, os Créditos de Serviço não são uma porcentagem da Taxa de Serviço Mensal Aplicável, mas devem ser a soma de todos os Créditos por Usuário.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Apêndice A - Compromisso de Níveis de Serviço para Detecção e Bloqueio de Vírus, Eficácia do Spam ou Falso-Positivo

Com relação ao Exchange Online e EOP licenciados como um Serviço independente ou por meio do pacote de CAL Empresarial ou CAL Empresarial do Exchange com Serviços, talvez você esteja qualificado para Créditos de Serviços se nós não atendermos ao Nível de Serviço descrito abaixo para: (1) Detecção e Bloqueio de Vírus, (2) Eficácia do Spam ou (3) Falso-Positivo. Se algum desses Níveis de Serviço individuais não for atendido, você poderá enviar um requerimento judicial ou extrajudicial para um Crédito de Serviço. Se um Incidente fizer com que nós não tenhamos êxito em mais de uma métrica de SLA para o Exchange Online ou EOP, você só poderá fazer um requerimento judicial ou extrajudicial de Crédito de Serviço para aquele incidente por Serviço.

1. Nível de Serviço de Detecção e Bloqueio de Vírus

a. "Detecção e Bloqueio de Vírus" é definido como a detecção e o bloqueio de Vírus pelos filtros para evitar infecção. "Vírus" são amplamente definidos como malwares conhecidos, incluindo vírus, worms e cavalos de Troia.
b. Um Vírus é considerado conhecido quando os mecanismos de varredura de vírus comerciais amplamente usados podem detectar o vírus, e o recurso de detecção está disponível durante toda a rede EOP.
c. Deve ser resultante de uma infecção não proposital.
d. O Vírus deve ter sido verificado pelo filtro de vírus EOP.
e. Se o EOP fornecer um email que esteja infectado com um vírus do seu conhecimento, o EOP o notificará e trabalhará com você para identificá-lo e removê-lo. Se isso resultar na prevenção de uma infecção, você não estará qualificado para um Crédito de Serviço no Nível de Serviço de Detecção e Bloqueio de Vírus.
f. O Nível de Serviço de Detecção e Bloqueio de Vírus não deverá ser aplicado a:
    i. Formas de abuso por email não classificadas como malware, como spam, phishing e outros scams, adware e formas de spyware, que, devido à sua natureza direcionada ou uso limitado não são conhecidas da comunidade antivírus e, portanto, não pode ser controladas por produtos antivírus como um vírus.
    ii. Vírus corrompidos, defeituosos, truncados ou inativos contidos em NDRs, notificações ou em emails retornados.
g. O Crédito de Serviço disponível para o Serviço de Detecção e Bloqueio de Vírus é: 25% do Crédito de Serviço do Valor do Serviço Mensal Aplicável se ocorrer uma infecção em um mês, com no máximo um requerimento judicial ou extrajudicial permitido por mês.

2. Nível de Serviço de Eficácia do Spam

a. "Eficácia do Spam" é definida como a porcentagem do spam recebido detectado pelo sistema de filtragem, medida diariamente.
b. As estimativas da eficácia do spam excluem falsos-positivos para caixas de correio inválidas.
c. A mensagem de spam deve ser processada por nosso serviço e não pode estar corrompida, deformada nem truncada.
d. O Nível de Serviço de Eficácia de Spam não se aplica ao email que contém a maioria do conteúdo em outro idioma que não seja o inglês.
e. Você reconhece que a classificação de spam é subjetiva e aceita que nós faremos uma estimativa de boa-fé do seu índice de captura de spams com base na evidência oportunamente fornecida por você.
f. O Crédito de Serviço disponível para o Serviço de Eficácia de Spam é:

% do Mês em que a Eficácia do Spam está abaixo de 99%	Crédito de Serviço
> 25%	25%
> 50%	50%
100%	100%

3. Nível de Serviço de Falso-positivo

a. "Falso-positivo" é definido como a taxa de emails comerciais legítimos identificados incorretamente como spam pelo sistema de filtragem para todos os emails processados pelo serviço em um mês.
b. Mensagens originais completas, incluindo todos os cabeçalhos, devem ser reportadas para a equipe de abuso.
c. Aplicável a emails enviados somente para caixas de correio válidas.
d. Você reconhece que a classificação de falsos-positivos é subjetiva e entende que nós faremos uma estimativa de boa-fé da sua taxa de falso-positivos com base na evidência oportunamente fornecida por você.
e. Este Nível de Serviço de Falso-positivo não deverá se aplicar a:
    i. emails em massa, pessoais ou pornográficos
    ii. email contendo a maior parte do conteúdo em um idioma que não seja o inglês
    iii. email bloqueado por uma ordem policial, filtragem de reputação ou filtragem de conexão de SMTP
    iv. email entregue à lixeira
f. O Crédito de Serviço disponível para o Serviço de Falso-positivo é:

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Índice de Falso-positivo em um Mês	Crédito de Serviço
> 1:250.000	25%
> 1:10.000	50%
> 1:100	100%

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Apêndice B - Compromisso de Nível de Serviço para Tempo de Atividade e Entrega de Emails

Com relação ao EOP licenciado como um Serviço independente, pacote de CAL Empresarial ou CAL Empresarial do Exchange com Serviços, talvez você esteja qualificado para Créditos de Serviços se nós não atendermos ao Nível de Serviço descrito abaixo para (1) Tempo de Atividade e (2) Entrega de Emails.

1. **Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**:
   se a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal para EOP ficar abaixo de 99,999% em um determinado mês, você poderá estar qualificado para o seguinte Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,999%	25%
< 99,0%	50%
< 98,0%	100%

2. **Nível de Serviço de Entrega de Emails**:
   a. O "Tempo de Entrega de Emails" é definido como a média do tempo de entrega de emails, medido em minutos em um mês, no qual a entrega de emails é definida como o tempo decorrido desde quando um email comercial entra na rede EOP até quando é feita a primeira tentativa de entrega.
   b. O Tempo de Entrega de Emails é medido e registrado a cada 5 minutos, em seguida, classificado por tempo decorrido. Os 95% mais rápidos das medidas são usados para criar a média do mês.
   c. Nós usamos emails simulados ou de teste para medir o tempo de entrega.
   d. O Nível de Serviço de Entrega de Email se aplica apenas a emails comerciais legítimos (não emails em massa) entregues a contas de email válidas.
   e. Este Nível de Serviço de Entrega de Emails não se aplica a:
      1. Entrega de emails para quarentena ou arquivo
      2. Emails em filas atrasadas
      3. Ataques de negação de serviço (DoS)
      4. Loops de email
   f. O Crédito de Serviço disponível para o Serviço de Entrega é:

Tempo Médio de Entrega de Emails (conforme definido acima)	Crédito de Serviço
> 1	25%
> 4	50%
> 10	100%

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

DOCUMENTO Nº 2 DO CONTRATO

DEMONSTRATIVO DE ORÇAMENTO DE CUSTOS

Item	SKU	Nome do Produto Atualizado	Quantidade Máxima (Período 1.1)	Quantidade Máxima Anual (demais períodos)	Valor Mensal*	Valor Período 1.1	Valor Período 1.2	Valor demais períodos	Valor Global da Proposta
Grupo 1: Administrativo									
1	AAD-33168	M365 E5 Unified Sub Per User	3.553	4.500	R$ 274,51	R$ 3.251.113,43	R$ 10.705.890,00	R$ 14.823.540,00	R$ 43.604.083,43
Grupo 2: Técnicos de Campo									
2	JFX-00003	M365 F3 FUSL Sub Per User	1.372	2.508	R$ 38,87	R$ 177.765,47	R$ 844.878,32	R$ 1.169.831,52	R$ 3.362.306,83
Grupo 3: Call Center									
3	JFX-00003	M365 F3 FUSL Sub Per User	4.175	5.000	R$ 38,87	R$ 540.940,83	R$ 1.684.366,67	R$ 2.332.200,00	R$ 6.889.707,50
Grupo 4: Segurança									
4	8RU-00005	M365 F5 Security + Compliance Sub Add-on	1	7.508	R$ 80,97	R$ 269,90	R$ 5.268.663,92	R$ 7.295.073,12	R$ 19.859.080,06
5	8RQ-00005	M365 F5 Security Sub Add-on	1	7.508	R$ 49,83	R$ 166,10	R$ 3.242.404,88	R$ 4.489.483,68	R$ 12.221.538,34
Grupo 5: Produtos complementares									
6	TQA-00001	Exchange Online P2 Sub Per User	182	330	R$ 35,80	R$ 21.718,67	R$ 102.388,00	R$ 141.768,00	R$ 407.642,67
7	7SY-00002	Project P5 Sub Per User	4	8	R$ 216,13	R$ 2.881,73	R$ 14.985,01	R$ 20.748,48	R$ 59.363,71
8	7LS-00002	Project P3 Sub Per User	73	132	R$ 117,90	R$ 28.689,00	R$ 134.877,60	R$ 186.753,60	R$ 537.073,80
9	3Q2-00002	Project Online Essentials Sub Per User	61	110	R$ 27,50	R$ 5.591,67	R$ 26.216,67	R$ 36.300,00	R$ 104.408,33
10	N9U-00002	Visio P2 Sub Per User	61	110	R$ 58,95	R$ 11.986,50	R$ 56.199,00	R$ 77.814,00	R$ 223.813,50
11	DDW-00003	D365 Customer Service	1	10	R$ 488,00	R$ 1.626,67	R$ 42.293,33	R$ 58.560,00	R$ 161.040,00
		Sub Per User							
12	DGP-00003	D365 Sales Sub Per User	1	10	R$ 488,00	R$ 1.626,67	R$ 42.293,33	R$ 58.560,00	R$ 161.040,00
13	GSL-00002	Power BI Premium P1 Sub	1	5	R$ 19.629,02	R$ 65.430,07	R$ 850.590,87	R$ 1.177.741,20	R$ 3.271.503,33
14	77D-00110	Visual Studio Pro MSDN ALng LSA	8	14	R$ 197,54	R$ 5.267,73	R$ 23.968,19	R$ 33.186,72	R$ 95.609,36
15	NK4-00002	Power BI Pro Sub Per User	102	186	R$ 44,71	R$ 15.201,40	R$ 72.072,52	R$ 99.792,72	R$ 286.859,36
16	LK6-00004	Teams Phone Standard Sub Per User	6	10	R$ 35,75	R$ 715,00	R$ 3.098,33	R$ 4.290,00	R$ 12.393,33
17	V9B-00001	Teams Rooms Pro Sub Per Device	1	10	R$ 256,85	R$ 856,17	R$ 22.260,33	R$ 30.822,00	R$ 84.760,50
18	SPU-00002	Power Automate Sub Per User	22	100	R$ 48,16	R$ 3.531,73	R$ 41.738,67	R$ 57.792,00	R$ 160.854,40
19	SFJ-00001	Power Automate Flow Sub Min 5 Licenses	22	50	R$321,05	R$ 23.543,67	R$ 139.121,67	R$ 192.630,00	R$ 547.925,33
20	SEQ-00001	PowerAppsperAppPlan ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	1	5	R$ 32,19	R$ 107,30	R$ 1.394,90	R$ 1.931,40	R$ 5.365,00
21	SEJ-00002	Power Apps Plan Sub Per User	1	5	R$ 64,22	R$ 214,07	R$ 2.782,87	R$ 3.853,20	R$ 10.703,33
22	SEW-00001	Power Platform Requests Sub Add-on 50K Daily	1	5	R$ 160,54	R$ 535,13	R$ 6.956,73	R$ 9.632,40	R$ 26.756,67
23	PEY-00002	GitHub Enterprise Sub Per User	1	7	R$114,62	R$ 382,07	R$ 6.953,61	R$ 9.628,08	R$ 26.591,84
24	RYT-00001	Power Virtual Agent Sub 2K Sessions	1	2	R$ 6.421,13	R$ 21.403,77	R$ 111.299,59	R$ 154.107,12	R$ 440.917,59
25	RYZ-00001	Chat Session Virtual Agent Sub Add-on 1K Sessions	22	40	R$ 2.889,50	R$ 211.896,67	R$ 1.001.693,33	R$ 1.386.960,00	R$ 3.987.510,00

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Grupo 6: Server and Cloud Enrollment - SCE									
26	7NQ-00476	SQL Server Standard Core ALng Sub 2L	29	52	R$ 650,08	R$ 62.841,07	R$ 292.969,39	R$ 405.649,92	R$ 1.167.110,29
27	7JQ-00663	SQL Server Enterprise Core ALng Sub 2L	44	80	R$ 2.199,53	R$ 322.597,73	R$ 1.525.007,47	R$ 2.111.548,80	R$ 6.070.702,80
28	9GA-00312	CIS Suite Standard Core ALng Sub 2L	53	96	R$ 37,06	R$ 6.547,27	R$ 30.833,92	R$ 42.693,12	R$ 122.767,43
29	9GS-00134	CIS Suite Datacenter Core ALng Sub 2L	343	624	R$ 144,30	R$ 164.983,00	R$ 780.374,40	R$ 1.080.518,40	R$ 3.106.394,20
30	6QK-00001*	Azure prepayment	275	2.250	R$ 7.705,34	R$ 2.118.968,50	R$ 12.521.177,50	R$ 17.337.015,00	R$ 49.314.176,00
TOTAL						R$ 7.069.398,97	R$ 39.599.751,01	R$ 54.830.424,48	**R$ 156.329.998,94**

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

DOCUMENTO Nº 3 DO CONTRATO

TERMO DE ACEITE DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

Por intermédio deste termo de aceite, a **CONTRATANTE** confirma o recebimento dos serviços contratados através do **Contrato de Prestação de Serviços,** firmado pelas partes em XXXXXXXXXXXX, que, foram verificados e testados quanto a sua conformidade perante à **CONTRATADA** e, dá nesta data, seu aceite e recebimento sem perda do direito da garantia e outras faculdades previstas no Contrato.

Brasília, _____/_____de 200_

CONTRATANTE **CONTRATADA**

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

*DOCU*MENTO Nº 4 DO CONTRATO

QUESTIONÁRIO DE *DUE DILIGENCE* (FQ415-042)

1. Informações Cadastrais

1.1. Razão social:
1.2. Nome fantasia:
1.3. CNPJ:
1.4. Endereço:
1.5. CEP:
1.6. E-mail:
1.7. Website:
1.8. Telefone:
1.8.1 Telefone 1:
1.8.2 Telefone 2:
1.8.3 Telefone Celular:

1.9. Porte da Empresa:
☐ Microempresa – Faturamento menor ou igual a R$ 360 mil.
☐ Pequena empresa – Faturamento maior que R$ 360 mil e menor ou igual a R$ 4,8 milhões.
☐ Média empresa – Faturamento maior que R$ 4,8 milhões e menor ou igual a R$ 300 milhões.
☐ Grande empresa – Faturamento maior que R$ 300 milhões.

1.10. Ramo principal de atividade da empresa:
☐ Comercial
☐ Industrial
☐ Prestação de Serviço

1.11. Informar número de Empregados:

2. Eixo Gestão

2.1. A empresa possui Código de Ética, Guia de Conduta ou documentos correlatos que descrevem as condutas éticas que devam ser observadas pelos integrantes da Alta Administração, empregados próprios e/ou terceirizados?
☐ Sim ☐ Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação, que deverá estar no idioma 'português" e que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website. Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

2.2. A empresa possui alguma política formal ou programa de responsabilidade empresarial que inclua aspectos ambientais, sociais e de saúde e segurança do colaborador?
☐ Sim ☐ Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação, que deverá estar no idioma 'português" e que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website. Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

2.3. A empresa divulga publicamente relatório anual sobre sua atuação referente aos eixos financeiros, ambientais e sociais?
☐ Sim ☐ Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação, que deverá estar no idioma 'português" e que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website. Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

2.4. Qual o faturamento da empresa nos últimos 3 anos?
2020:_____ 2021:_____ 2022: _____

2.5. A empresa possui algum certificado do sistema gestão? (ISO 9.001, 14.001, 16.001, 27.001, 37.001, OHSAS 18.001, entre outros)?

☐ Sim ☐ Não

Nota – Requer a apresentação de evidência (s). Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

2.6. A empresa promove ações de capacitação do público interno em questões relacionadas a gestão ambiental, diversidade, assédio, direitos humanos, anticorrupção, etc.?

☐ Sim ☐ Não

Nota – Requer a apresentação de evidência (s). Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

3. Eixo Social (Direitos Humanos)

3.1. A empresa possui compromisso formal com os Direitos Humanos?

☐ Sim ☐ Não

Nota 1 - Considerar compromissos relacionados: à erradicação do trabalho infantil, erradicação do trabalho forçado ou compulsório, combate à prática de discriminação em todas suas formas, prevenção do assédio moral e do sexual, valorização da diversidade, respeito à livre associação sindical e direito à negociação coletiva.

Nota 2 - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação, que deverá estar no idioma 'português" e que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website. Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

3.2. A sua empresa responde ou respondeu, nos últimos 3 anos, processo judicial ou administrativo decorrente de práticas envolvendo trabalho forçado ou compulsório e/ou trabalho infantil, em suas próprias operações ou em sua cadeia de suprimentos?

☐ Sim ☐ Não

Nota: Se positivo, apresentar evidência (s) com o número do processo e instância. Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

3.3. A sua empresa responde ou respondeu, nos últimos 3 anos, processo judicial ou administrativo decorrente de práticas envolvendo assédio moral ou sexual e/ou discriminação em suas próprias operações ou em sua cadeia de suprimentos?

☐ Sim ☐ Não

Nota: Se positivo, apresentar evidência (s) com o número do processo e instância. Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

3.4. A sua empresa promove o engajamento do público interno, incluindo trabalhadores terceirizados, no combate a qualquer prática de discriminação em matéria de emprego e ocupação?

☐ Sim ☐ Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação, que deverá estar no idioma 'português" e que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website. Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042. Considerar iniciativas ou procedimentos relacionados: à seleção e contratação, promoção, acesso a treinamento, sensibilização dos funcionários diretos e trabalhadores terceirizados para o tema.

3.5. A empresa avalia a satisfação dos funcionários e implementa ações de melhoria contínua?

☐ Sim ☐ Não

Nota 1 - Em caso de resposta positiva, considerar que pelo menos um dos temas seguintes são atendidos: Clima organizacional (exposição a estresse, ambiente harmônico, cooperação entre funcionários, etc.); Carga de trabalho (horas trabalhadas, metas de produção e outros tipos de demandas); Remuneração compatível com a carga de trabalho; Benefícios.

Nota 2 - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação, que deverá estar no idioma 'português" e que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

ser encontrados no seu website. Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

3.6. A empresa tem políticas de melhoria da qualidade de vida dos funcionários?
☐ Sim ☐ Não

Nota 1 - Em caso de resposta positiva, considerar que pelo menos um dos temas seguintes são atendidos: Incentiva ações para a alimentação saudável, academia, ginástica laboral e outras atividades que promovam o bem estar e uma vida mais saudável (física e psíquica); Conscientiza, informa e estimula seus funcionários quanto a um estilo de vida saudável; Acompanha a situação de seus funcionários quanto a aspectos relacionados à sua qualidade de vida e estrutura programas que incentivem progressos em relação ao tema; Possui programas que incentivem a redução de horas-extras e equilíbrio entre carga horária disponível e demanda de trabalho.

Nota 2 - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação, que deverá estar no idioma 'português" e que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website. Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

3.7. A empresa busca, por meio de práticas cotidianas, construir um relacionamento com a comunidade local visando seu desenvolvimento?
☐ Sim ☐ Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação, que deverá estar no idioma 'português" e que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website. Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

3.8. A empresa tem política de diversidade publicamente disponível que inclua fatores de diversidade como gênero, cor, etnia, orientação sexual, país de origem ou nacionalidade?
☐ Sim ☐ Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação, que deverá estar no idioma 'português" e que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website. Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

3.9. Nos quadros da empresa tem mulheres ocupando cargo de gerência e/ou diretoria?
☐ Sim. Quantas? _____ ☐ Não

3.10. Nos quadros da empresa tem negros ocupando cargo de gerência e/ou diretoria?
☐ Sim. Quantos? _____ ☐ Não

3.11. Na empresa existe diferença na remuneração entre pessoas de gêneros diferentes ocupantes de cargos de gerência e/ou diretoria?
☐ Sim. Percentual médio da diferença_____ ☐ Não

3.12. Na empresa, as funcionárias que retornam de licença-maternidade permanecem por no mínimo 12 meses após o retorno?
☐ Sim ☐ Não.

3.13. Nos quadros da empresa tem pessoas com deficiência (PcD)?
☐ Sim. Quantas? ___ ☐ Não

3.14. A empresa adota medidas visando promover a empregabilidade de pessoas com deficiência(PcD)?
☐ Sim ☐ Não

Nota 1 - Considerar uma ou mais das seguintes medidas: investimento em meios de acessibilidade; investimento em tecnologias adequadas para a realização do trabalho; capacitação profissional; sensibilização e conscientização de seus funcionários para a recepção e boa convivência profissional.

Nota 2 - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação, que deverá estar no idioma 'português" e que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website. Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

3.15. A empresa disponibiliza plano de saúde para os funcionários?
☐ Sim ☐ Não

3.16. Qual o tempo médio de trabalho dos funcionários da empresa?
☐ De 1 a 5 anos
☐ De 5 a 10 anos
☐ Acima 10 anos

4. Eixo Ambiental

4.1. O monitoramento e a mitigação dos riscos socioambientais fazem parte da estratégia da empresa?
☐ Sim ☐ Não

4.2. A alta direção patrocina/acompanha as ações/estratégias ambientais?
☐ Sim ☐ Não

4.3. A empresa possui licença (s) ambiental (is) para o funcionamento? (Licença de Operação - LO ou equivalente)?
☐ Sim ☐ Não ☐ Não se aplica

Nota 1 - Caso seja aplicado à atividade da empresa a necessidade da licença ambiental.
Nota 2 – Requer a apresentação de evidência (s). Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

4.4. A empresa possui passivos ambientais?
☐ Sim ☐ Não

4.5. A empresa foi autuada, multada ou notificada nos últimos 10 anos por motivo de crime ou descumprimento da legislação ambiental?
☐ Sim ☐ Não

Nota 2: Se positiva apresentar evidência com o número do processo e órgão para verificação. Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

4.6. A empresa possui procedimentos estruturados para logística reversa, em conformidade com a Lei nº 12.305/2010?
☐ Sim ☐ Não ☐ Não se aplica

4.7. A empresa possui programa de Coleta seletiva implementado?
☐ Sim ☐ Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s). Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

4.8. A empresa emite relatório de emissão de GEE (Gases do efeito estufa) relacionados a sua atividade?
☐ Sim ☐ Não ☐ Não se aplica

Nota - Requer a apresentação de evidência (s). Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

4.9. A empresa possui política ambiental para redução da emissão de GEE (Gases do efeito estufa)?
☐ Sim ☐ Não ☐ Não se aplica

Nota - Requer a apresentação de evidência (s). Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

4.10 A empresa tem conhecimento da procedência dos insumos utilizados no seu processo produtivo e/ou prestação de serviço?
☐ Sim ☐ Não

4.11 A empresa possui programa de geração distribuída ou faz uso de outra matriz energética além da convencional?

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

☐ Sim Qual?_____ ☐ Não

4.12 A empresa possui ações/metas para redução do consumo de energia elétrica e água?
☐ Sim ☐ Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s). Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

5. Eixo Integridade

5.1. Nome, cargo e percentual de participação (quando aplicável) de seus proprietários, sócios controladores, conselheiros e diretores:

Nome	CPF	Cargo	% Participação (quando aplicável)

5.1.1 Percentual de participação societária da sua empresa em outras pessoas jurídicas na condição de controladora, controlada, coligada ou consorciada, bem como a razão social e o CNPJ das mesmas.

☐ Não se aplica

Razão Social	CNPJ	% Participação	Relacionamento Societário

5.2. A empresa ou sociedades controladoras, controladas, coligadas ou consorciadas estão localizadas ou realizam operações comerciais e financeiras nos seguintes locais:
Angola, Argentina, Bolívia, China, Colômbia, Gabão, México, Nigéria, Paraguai, Tanzânia, Venezuela, Ilhas Cayman, Cingapura, Mônaco, Panamá, Ilhas Virgens Britânicas, Nicarágua.

☐ Sim ☐ Não

5.3. A sua empresa é membro de alguma iniciativa nacional ou internacional de combate à corrupção?
☐ Sim. Qual? _____ ☐ Não

5.4. Algum integrante da Alta Administração[1] ou seus familiares[2] (até terceiro grau) ocupa ou é candidato a cargo eletivo ou cargo de confiança na administração pública?
☐ Sim ☐ Não

5.4.1. Em caso afirmativo, forneça os detalhes abaixo:

Nome	Grau de Parentesco	Nome do Órgão/Entidade	Cargo	Período

[1] Ocupantes de cargo ou membros de colegiados posicionados hierarquicamente acima da linha gerencial média. Ex.: Membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva, Sócios, Presidente, Vice-presidente, Diretor e/ou Gerente Executivo.
[2] Primeiro grau: pai, mãe e filhos; Segundo grau: irmãos, avós e netos; Terceiro grau: tios, sobrinhos, bisavós e bisnetos

5.5. Algum integrante da Alta Administração ou seus familiares (até terceiro grau) mantém negócios pessoais ou relacionamento próximo com algum agente público?
☐ Sim ☐ Não

5.5.1. Em caso afirmativo, forneça os detalhes abaixo:

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Nome	Nome do Órgão/Entidade	Cargo	Grau de Parentesco	Nome do empregado ou membro	Cargo do empregado ou membro

5.6. Algum integrante da Alta Administração é familiar (até terceiro grau) de algum empregado da BB Tecnologia e Serviços que ocupe função gerencial ou de algum membro da Diretoria Executiva ou Conselho de Administração da BBTS ou de funcionário que trabalhe diretamente com o processo de compra e contratação da BBTS?

☐ Sim ☐ Não

5.6.1. Em caso afirmativo, forneça os detalhes abaixo:

Nome	Grau de Parentesco	Nome do empregado ou membro	Cargo do empregado ou membro

5.7. A sua empresa possui regras específicas formalizadas para visitas e demais interações com entes públicos, com foco na Prevenção e Combate à Corrupção?

☐ Sim ☐ Não

Nota – Se positivo fornecer evidência (s). Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

5.8. Algum integrante da Alta Administração da sua empresa já foi preso, acusado, investigado (mesmo que em curso), processado ou condenado por fraude ou corrupção nos últimos 10 anos?

☐ Sim ☐ Não

Nota – Se positivo fornecer evidência (s). Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

5.9. A empresa, controladoras, controladas, coligadas ou consorciadas já foram acusadas, investigadas (mesmo que em curso), processadas ou condenadas por fraude ou corrupção nos últimos 10 anos?

☐ Sim ☐ Não

Nota – Se positivo fornecer evidência (s). Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

5.10. A empresa, controladora, controlada, coligada ou consorciada já entregou, ofertou, autorizou, acordou ou prometeu qualquer tipo de pagamento ou benefício a qualquer autoridade governamental nacional ou estrangeira, para angariar ou manter negócios, ou mesmo obter qualquer vantagem comercial, nos últimos 10 anos?

☐ Sim ☐ Não

Nota – Se positivo fornecer evidência (s). Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

5.11. Algum integrante da Alta Administração, empregado, agente ou terceiro representando a sua empresa já entregou, ofertou, autorizou, acordou ou prometeu qualquer tipo de pagamento ou benefício a qualquer autoridade governamental nacional ou estrangeira, para angariar ou manter negócios, ou mesmo obter qualquer vantagem comercial, nos últimos 10 anos?

☐ Sim ☐ Não

Nota – Se positivo fornecer evidência (s). Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

5.12. A empresa, controladora, controlada, coligada ou consorciada esteve submetida à investigação ou avaliação externa relacionada à fraude e/ou corrupção por algum órgão ou agência, nacional ou internacional (CGU, TCU, TCE, CVM, SEC, PF, etc.) nos últimos 10 anos?

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

☐ Sim ☐ Não

Nota – Se positivo fornecer evidência (s). Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

5.13. A empresa conhece a legislação anticorrupção a qual está sujeita?
☐ Sim ☐ Não

5.14. A empresa possui um Programa de Integridade estruturado com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira?
☐ Sim ☐ Não

Nota 1 - Caso a resposta desta questão seja "Sim", responder às Questões 5.15 e 5.16.
Nota 2 - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação, que deverá estar no idioma 'português" e que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website. Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

5.15. A empresa possui uma estrutura hierárquica definida para coordenar e implantar o programa de integridade?
☐ Sim ☐ Não

5.16. O Programa de Integridade é revisado periodicamente pela Alta Administração?
☐ Sim. Qual periodicidade? ____ ☐ Não

5.17. A empresa possui unidade específica e independente para mapear e analisar os riscos aos quais está exposta e verificar o cumprimento da legislação pelos empregados?
☐ Sim ☐ Não

5.18. A empresa possui mapeamento dos riscos de ocorrência de fraude e corrupção?
☐ Sim ☐ Não

5.19. A empresa possui medidas para evitar atos de corrupção nas situações de risco identificadas?
☐ Sim ☐ Não

5.20. A empresa possui política anticorrupção ou documento equivalente, amplamente distribuída para colaboradores, gestores, diretores e conselheiros?
☐ Sim ☐ Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação, que deverá estar no idioma 'português" e que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website. Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

5.21. A empresa possui normativos internos que determinem a proibição de qualquer tipo de pagamento ou benefício a qualquer autoridade governamental nacional ou estrangeira, para obter ou manter negócios ou vantagem comercial?
☐ Sim ☐ Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação, que deverá estar no idioma 'português" e que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website. Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

5.22. A empresa possui normativos internos que determinem a proibição ou restrição, quanto ao oferecimento de presentes, brindes e hospitalidade a agentes públicos, clientes e parceiros comerciais?
☐ Sim ☐ Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação, que deverá estar no idioma 'português" e que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website. Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

5.23. A empresa possui normativos internos que disponham sobre doação e/ou contribuição a instituições de caridade, programas sociais ou a partidos políticos?

☐ Sim ☐ Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação, que deverá estar no idioma 'português" e que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website. Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

5.24. A empresa possui normativos internos de *Due Diligence* para a avaliação da reputação, idoneidade e das práticas de combate à corrupção de terceiros, tais como: fornecedores, distribuidores, agentes, consultores, representantes comerciais e/ou parceiros operacionais?

☐ Sim ☐ Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação, que deverá estar no idioma 'português" e que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website. Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

5.25. A empresa conhece os documentos da BB Tecnologia e Serviços, disponibilizados no site www.bbts.com.br, relacionados a Compliance, Ética e Integridade?

☐ Sim ☐ Não

https://www.bbts.com.br/index.php/canal-do-fornecedor-etica-integridade

5.25.1. Se afirmativo, informar quais documentos disponibilizados pela BBTS (www.bbts.com.br) sua empresa tem conhecimento:

☐ Política de Relacionamento com Fornecedores
☐ Código de Ética e Normas de Conduta
☐ Política de Prevenção e Combate à Corrupção, Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo
☐ Programa de Compliance

5.26. A empresa oferece e/ou recomenda treinamentos periódicos sobre Integridade e/ou sobre os aspectos da Lei Anticorrupção?

☐ Sim ☐ Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação, que deverá estar no idioma 'português" e que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website. Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

5.26.1. Se afirmativo, informar para quais públicos a empresa oferece e/ou recomenda treinamentos e fornecer evidências:

☐ Conselheiros ☐ Diretores ☐ Colaboradores ☐ Fornecedores

5.27. A empresa oferece e/ou recomenda treinamentos periódicos sobre o seu Código de Ética, Normas de Conduta?

☐ Sim ☐ Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação, que deverá estar no idioma 'português" e que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website. Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

5.27.1. Se afirmativo, informar para quais públicos a empresa oferece e/ou recomenda treinamentos e fornecer evidências:

☐ Conselheiros ☐ Diretores ☐ Colaboradores ☐ Fornecedores

5.28. A empresa dá conhecimento e solicita aos empregados, que se relacionam com a BB Tecnologia e Serviços, que respeitem os documentos da BBTS, disponibilizados no site www.bbts.com.br, relacionados a Compliance, Ética e Integridade?

☐ Sim ☐ Não

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

https://www.bbts.com.br/index.php/canal-do-fornecedor-etica-integridade

5.29. A empresa possui canal de denúncias relacionado à corrupção e a outros desvios de conduta, abertos e amplamente divulgados a todos os empregados próprios e/ou terceirizados?

☐ Sim ☐ Não

Nota 1 - Caso tenha canal de denúncia, responda à Questão 5.30.

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação, que deverá estar no idioma 'português" e que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website. Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

5.30. O canal de denúncia garante o anonimato evitando qualquer tipo de perseguição ou retaliação ao denunciante?

☐ Sim ☐ Não

5.31. A empresa possui mecanismos de investigação de indícios de fraude e/ou corrupção e procedimentos que assegurem a interrupção/correção de irregularidade ou infração detectadas e a tempestiva remediação dos danos gerados?

☐ Sim ☐ Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação, que deverá estar no idioma 'português" e que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website. Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

5.32. A empresa possui normativos internos que disponham sobre o monitoramento da efetividade e da eficiência do programa de integridade anticorrupção da sua empresa?

☐ Sim ☐ Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação, que deverá estar no idioma 'português" e que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website. Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

5.33. A empresa utiliza os serviços de terceiros, tais como agentes, consultores, representantes comerciais e/ou outros tipos de intermediários, sejam pessoas físicas ou jurídicas, com o objetivo de angariar novos negócios?

☐ Sim ☐ Não

5.33.1. Se afirmativo, informar o nome e/ou razão social dos agentes, consultores, representantes comerciais e/ou outros tipos de intermediários, sejam pessoas físicas ou jurídicas

Nome/Razão Social	CPF/CNPJ

5.34. A empresa realiza avaliação prévia de requisito de integridade, para mitigar o risco de estabelecer relação de negócios com fornecedores, parceiros e demais terceiros, eventualmente envolvidos em ato de corrupção?

☐ Sim ☐ Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s). Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

5.35. A empresa divulga o seu programa de integridade aos seus fornecedores, distribuidores, representantes comerciais, intermediários e/ou outros tipos de parceiros de negócios?

☐ Sim ☐ Não

5.36. A empresa solicita que seus fornecedores, distribuidores, representantes comerciais, intermediários e/ou outros tipos de parceiros de negócios declarem pleno conhecimento sobre os principais aspectos do seu programa de integridade?

☐ Sim ☐ Não

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Nota - Requer a apresentação de evidência (s). Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

5.37. Nos contratos firmados há previsão de cláusulas que obrigue a contraparte a respeitar
☐ Programa de Integridade
☐ Código de Ética/Norma de Conduta
☐ Lei 12.846/2013 – Lei Anticorrupção

Nota 1 - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação, que deverá estar no idioma 'português" e que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website. Os arquivos deverão ser nomeados contendo a referência deste item do FQ415-042.

Nota 2 – Pode ser marcado mais de uma alternativa

6. Declaração de veracidade das informações

6.1. Declaro e atesto para os devidos fins que este formulário foi preenchido por pessoa com poderes outorgados para representar a empresa e que as informações fornecidas acima, bem como os documentos disponibilizados são verdadeiros e não ocultaram quaisquer dados. Se em algum momento as informações ou documentos apresentados neste questionário não representarem mais a realidade, comprometemo-nos a comunicar imediatamente à BB Tecnologia e Serviços.

Local e data:

Assinatura:

Nome por extenso:

Cargo:

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Signatário **Walter Ferreira da Silva Junior** [redacted] registrou o documento abaixo no momento da assinatura



[redacted]

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Signatário **Walter Ferreira da Silva Junior** [redacted] registrou o documento abaixo no momento da assinatura



[redacted]

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.