

Volume  
Licensing

Contrato de Nível de Serviço  
para Serviços Online da  
Microsoft  
1 de agosto de 2016

# Sumário

<b>SUMÁRIO</b> .....	<b>2</b>	DATA FACTORY – EXECUÇÕES DE ATIVIDADE .....	23
<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>4</b>	DATA FACTORY – CHAMADAS DE API .....	23
SOBRE ESTE DOCUMENTO .....	4	DOCUMENTDB .....	23
VERSÕES ANTERIORES DESTA DOCUMENTO .....	4	EXPRESSROUTE .....	24
ESCLARECIMENTOS E RESUMO DAS ALTERAÇÕES NESTE DOCUMENTO .....	4	HDINSIGHT .....	24
<b>TERMOS GERAIS</b> .....	<b>5</b>	HOCKEYAPP .....	25
<b>DEFINIÇÕES</b> .....	<b>5</b>	HUB IOT .....	25
<b>TERMOS</b> .....	<b>5</b>	COFRE DA CHAVE .....	26
<b>TERMOS ESPECÍFICOS AO SERVIÇO</b> .....	<b>7</b>	ANÁLISE DE LOG .....	26
<b>MICROSOFT DYNAMICS</b> .....	<b>7</b>	APLICATIVOS LÓGICOS .....	27
MICROSOFT DYNAMICS AX .....	7	TREINAMENTO POR MÁQUINA – SERVIÇOS DE APIs DE GERENCIAMENTO E EXECUÇÃO EM LOTE (BES) .....	27
MICROSOFT DYNAMICS CRM .....	7	TREINAMENTO POR MÁQUINA – SERVIÇO DE RESPOSTA PARA A SOLICITAÇÃO (RRS) .....	28
<b>SERVIÇOS DO OFFICE 365</b> .....	<b>8</b>	SERVIÇOS DE MÍDIA - SERVIÇO DE PROTEÇÃO DE CONTEÚDO .....	28
DUET ENTERPRISE ONLINE .....	8	SERVIÇOS DE MÍDIA – SERVIÇOS DE CODIFICAÇÃO .....	28
EXCHANGE ONLINE .....	8	SERVIÇOS DE MÍDIA – SERVIÇO DO INDEXADOR .....	29
ARQUIVAMENTO DO EXCHANGE ONLINE .....	9	SERVIÇOS DE MÍDIA - CANAIS ATIVOS .....	29
EXCHANGE ONLINE PROTECTION .....	9	SERVIÇOS DE MÍDIA – SERVIÇOS DE STREAMING .....	30
OFFICE 365 BUSINESS .....	9	SEGURANÇA DO APLICATIVO MICROSOFT CLOUD .....	30
LOCKBOX DO CLIENTE DO OFFICE 365 .....	10	MOBILE ENGAGEMENT .....	31
OFFICE 365 PROPLUS .....	10	SERVIÇOS MÓVEIS .....	31
OFFICE ONLINE .....	11	SERVIÇO DE AUTENTICAÇÃO MULTIFATOR .....	31
VÍDEO DO OFFICE 365 .....	11	REMOTEAPP .....	32
ONEDRIVE PARA BUSINESS .....	11	AGENDADOR .....	32
PROJECT ONLINE .....	12	PESQUISA .....	33
SHAREPOINT ONLINE .....	12	SERVIÇOS DE BARRAMENTO DE SERVIÇO - HUBS DE EVENTOS .....	33
SKYPE PARA EMPRESAS ONLINE .....	12	SERVIÇOS DE BARRAMENTO DE SERVIÇO - HUBS DE NOTIFICAÇÃO .....	34
SKYPE FOR BUSINESS ONLINE – CHAMADA POR PSTN E CONFERÊNCIA POR PSTN .....	13	SERVIÇOS DE BARRAMENTO DE SERVIÇO - CONSULTAS E TÓPICOS .....	34
SKYPE FOR BUSINESS ONLINE – QUALIDADE DE VOZ .....	13	SERVIÇOS DE BARRAMENTO DE SERVIÇO - RELÉS .....	35
YAMMER ENTERPRISE .....	14	SERVIÇO DE RECUPERAÇÃO DE SITE – NO LOCAL PARA O AZURE .....	35
<b>ENTERPRISE MOBILITY SERVICES</b> .....	<b>14</b>	SERVIÇO DE RECUPERAÇÃO DE SITE – NO LOCAL PARA O LOCAL .....	36
AZURE ACTIVE DIRECTORY BASIC .....	14	SQL DATA WAREHOUSE DATABASE .....	36
AZURE ACTIVE DIRECTORY B2C .....	14	SERVIÇO DE BANCO DE DADOS SQL (CAMADAS BÁSICA, PADRÃO E PREMIUM) .....	37
AZURE ACTIVE DIRECTORY PREMIUM .....	15	SERVIÇO DE BANCO DE DADOS SQL (CAMADAS WEB E NEGÓCIOS) .....	37
AZURE RIGHTS MANAGEMENT PREMIUM .....	15	SQL SERVER STRETCH DATABASE .....	38
MICROSOFT INTUNE .....	16	SERVIÇO DE ARMAZENAMENTO .....	38
<b>SERVIÇOS DO MICROSOFT AZURE</b> .....	<b>16</b>	SERVIÇO STORSIMPLE .....	40
SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE API .....	16	ANÁLISES DE STREAM - CHAMADAS API .....	40
SERVIÇO DE APLICATIVOS .....	17	ANÁLISES DE STREAM - TRABALHOS .....	41
GATEWAY DE APLICATIVOS .....	17	SERVIÇO DO GERENCIADOR DE TRÁFEGO .....	41
SERVIÇO DE AUTOMAÇÃO – CONFIGURAÇÃO DO ESTADO DESEJADO (DSC) .....	18	MÁQUINAS VIRTUAIS .....	41
SERVIÇO DE AUTOMAÇÃO - AUTOMAÇÃO DO PROCESSO .....	18	GATEWAY DE VPN .....	42
CENTRAL DE SEGURANÇA DO AZURE .....	18	VISUAL STUDIO ONLINE – SERVIÇO DE COMPILAÇÃO .....	42
SERVIÇO EM LOTES .....	19	VISUAL STUDIO ONLINE – SERVIÇO DE TESTE DE CARGA .....	43
SERVIÇOS BIZTALK .....	19	VISUAL STUDIO ONLINE – SERVIÇO DE PLANOS DO USUÁRIO .....	43
SERVIÇOS DE CACHE .....	21	<b>OUTROS SERVIÇOS ONLINE</b> .....	<b>44</b>
SERVIÇO CDN .....	21	BING MAPS ENTERPRISE PLATFORM .....	44
SERVIÇOS DE NUVEM .....	22	GERENCIAMENTO DE ATIVOS MÓVEIS DO BING MAPAS .....	44
CATÁLOGO DE DADOS .....	22	POWER BI EMBEDDED .....	45
		POWER BI PRO .....	45
		TRANSLATOR API .....	46

SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS DESKTOP .....46

**APÊNDICE A - COMPROMISSO DE NÍVEIS DE SERVIÇO PARA  
DETECÇÃO E BLOQUEIO DE VÍRUS, EFICÁCIA DO SPAM OU FALSO-  
POSITIVO.....47**

**APÊNDICE B - COMPROMISSO DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA TEMPO  
DE ATIVIDADE E ENTREGA DE EMAILS .....49**

# 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	Exclusões
Sistema Operacional Windows Desktop	
Central de Segurança do Azure	
Aplicativos Lógicos	

[Sumário/Definições](#)

[Sumário](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

# 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

[Sumário](#)[Introdução](#)[Termos Gerais](#)[Termos Específicos ao Serviço](#)[Apêndice](#)

acordo com este SLA. Caso mais de um Nível de Serviço para um Serviço específico não esteja sendo cumprido em decorrência do mesmo Incidente, você deverá escolher apenas um Nível de Serviço como objeto do requerimento judicial ou extrajudicial com base no Incidente.

### 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. 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;
4. 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;
5. 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;
6. 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;
7. Resultantes em falha na entrada, instruções ou argumentos (por exemplo, solicitações para acessar arquivos que não existem);
8. Resultantes das suas tentativas em executar operações que excederam as cotas prescritas ou resultantes de nosso controle de comportamento abusivo suspeito;
9. Decorrentes do uso que você faz dos recursos do Serviço por parte do Cliente que estão fora do Suporte do Windows associado ou
10. 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](#)

[Sumário](#)



[Introdução](#)



[Termos Gerais](#)



[Termos Específicos ao Serviço](#)



[Apêndice](#)

# Termos Específicos ao Serviço

## Microsoft Dynamics

### Microsoft Dynamics AX

**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:

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

**Crédito de Serviço:**

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,5%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sumário/Definições](#)

### Microsoft Dynamics CRM

**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:

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

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

**Tempo de Inatividade:** qualquer período de tempo no qual os usuários estão impossibilitados de ler ou escrever alguma parte de uma coleção de 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:

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

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.

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

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

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](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

**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.

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

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

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.

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

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

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](#)

## Office 365 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.

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

[Sumário](#)



[Introdução](#)



[Termos Gerais](#)



[Termos Específicos ao Serviço](#)



[Apêndice](#)

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

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](#)

## Lockbox do Cliente do Office 365

**Tempo de Inatividade:** Qualquer período de tempo pelo qual o Lockbox do Cliente 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:

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

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 ProPlus

**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:

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

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 Online

**Tempo de Inatividade:** qualquer período 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:

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

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 período 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:

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

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:

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

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%

[Sumário](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

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

[Sumário/Definições](#)

## Project Online

**Tempo de Inatividade:** qualquer período 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:

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

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 período de tempo no qual os usuários estão impossibilitados de ler ou escrever alguma parte de uma coleção de 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:

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

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 para Empresas 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.<sup>1</sup>

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

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

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.

[Sumário](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

**Crédito de Serviço:**

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

<sup>1</sup>Funcionalidade de reunião online aplicável somente para o Serviço Skype para Empresas Online Plano 2.

[Sumário/Definições](#)

## Skype for Business Online – Chamada por PSTN e Conferência por PSTN

**Tempo de Inatividade:** qualquer período de tempo no qual os usuários finais estão impossibilitados de iniciar uma chamada por PSTN ou não podem discar em uma conferência por PSTN.

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

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

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 – 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 Skype for Business (em uma assinatura) que atende às seguintes condições:

- A chamada foi feita a partir de um telefone de Mesa com IP Certificado do Skype for Business 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 e do Skype for Business 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:

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

**Crédito de Serviço:**

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

[Sumário/Definições](#)

[Sumário](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

## Yammer Enterprise

**Tempo de Inatividade:** qualquer período 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:

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

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](#)

## Enterprise Mobility Services

### 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:

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

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 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 2C permanece indisponível. Um minuto é considerado indisponível se todas as tentativas de processar a assinatura, conexão, edição de perfil, redefinição de senha e solicitações de autenticação multifator do usuário ou todas as tentativas feitas por desenvolvedores para criar, ler, gravar e excluir entradas em um diretório, não retornar tokens ou Códigos de Erros válidos ou não retornar respostas em dois minutos.

[Sumário](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

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

$$\frac{\text{Máximo de Minutos Disponíveis} - \text{Tempo de Inatividade}}{\text{Maximum Available Minutes}} \times 100$$

**Crédito de Serviço:**

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 do Active Directory B2C do Azure.

[Sumário/Definições](#)

## Azure Active Directory Premium

**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:

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

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 Rights Management Premium

**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:

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

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](#)

[Sumário](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

## 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:

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

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](#)

## Serviços do Microsoft Azure

### Serviços de Gerenciamento de API

**Definições Adicionais:**

**“Minutos de Implantação”** é o número total de minutos que uma determinada instância do Gerenciamento de API 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 instâncias do Gerenciamento de API implantadas pelo Cliente em 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.

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

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

**Crédito de Serviço para a Camada Padrão:**

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

**Implantações de Crédito de Serviço para a Camada Premium são ativadas por meio de duas ou mais regiões:**

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

[Sumário](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

## Serviço de Aplicativos

### Definições Adicionais:

“**Aplicativo**” é um Aplicativo da Web, Aplicativo Lógico, Aplicativo de API ou Aplicativo Móvel implantado pelo Cliente no Serviço de Aplicativos, com exceção dos aplicativos da Web nas camadas Gratuita e Compartilhada.

“**Minutos de Implantação**” é o número total de minutos pelo qual 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.

**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 é considerado indisponível para um determinado Aplicativo quando não há 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:

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

### 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 aos valores atribuíveis ao uso que você faz dos Aplicativos da Web ou Aplicativos Voltado para Celular e não aos valores atribuíveis a outros tipos de aplicativos disponíveis por meio do Serviço de Aplicativos, que não são cobertos por este SLA.

## Gateway de Aplicativos

### Definições Adicionais:

“**Serviço de Nuvem do Gateway de Aplicativos**” se refere a uma coleção de uma ou mais instâncias de Gateway de Aplicativos configuradas para executar serviços de equilíbrio de carga HTTP.

“**Máximo de Minutos Disponíveis**” é o total de minutos acumulados durante um mês de cobrança durante os quais um Serviço de Nuvem de Gateway de Aplicativos abrangendo duas ou mais instâncias de Gateways de Aplicativos médios ou grandes 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 é 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:

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

### Crédito de Serviço:

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

## 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:

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

### Crédito de Serviço:

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

## 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:

$$\frac{\text{Total de Trabalhos} - \text{Trabalhos Atrasados}}{\text{Total de Trabalhos}} \times 100$$

### Crédito de Serviço:

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

## Central de Segurança do Azure

### Definições Adicionais:

“**Nó Protegido**” é um recurso do Microsoft Azure, contabilizado como um nó para fins de cobrança, que é configurado para a Camada Padrão da Central de Segurança do Azure

“**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 na Central de Segurança do Azure.

“**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 permanecem 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 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:

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

**Crédito de Serviço:**

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

[Sumário/Definições](#)

## Serviço em Lotes

**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 Erros daquele intervalo será 0%.

“**Solicitações Excluídas**” são solicitações dentro do Total 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 5 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:** 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%

[Sumário/Definições](#)

## Serviço de Backup

**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 container no qual você pode registrar um ou mais Itens Protegidos para Backup.

“**Minutos de Implantação**” é o número total de minutos durante os quais um Item Protegido foi agendado para Backup em um Cofre de 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.

[Sumário](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

“**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.

“**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.

**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 é 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:

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

**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 em 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 em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o Ambiente do Serviço BizTalk permanece indisponível. Um minuto é considerado indisponível para um determinado Ambiente do Serviço BizTalk quando não há conectividade entre 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:

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

**Crédito de Serviço:**

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

**Exceções do Nível de Serviço:** Os seguintes 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 deverá garantir que os dados de monitoramento completos serão mantidos na Conta de Armazenamento de Monitoramento e estarão disponíveis para a Microsoft.

[Sumário/Definições](#)

[Sumário](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

## Serviços de Cache

### Definições Adicionais:

“**Cache**” significa uma implantação do Serviço de Cache criada por você, 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.

“**Minutos de Implantação**” é o número total de minutos 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 por você em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

**Tempo de Inatividade:** o total acumulado de Minutos de Implantação em todos os Caches implantados por você em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o Cache permanece indisponível. Um minuto é considerado indisponível para um determinado Cache quando não há 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:

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

### 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 do Serviço de Cache, que inclui o Serviço de Cache Gerenciado do Azure ou a camada Padrão do Serviço Cache Redis do Azure. A camada Básica do Serviço Cache Redis do Azure não é coberta por este SLA.

[Sumário/Definições](#)

## Serviço CDN

**Tempo de Inatividade** Para avaliar o Tempo de Inatividade, a Microsoft revisará e aceitará os dados de qualquer sistema de medição independente comercialmente razoável usado por você.

Você 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).

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 sua origem (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:** a porcentagem de transações HTTP nas quais o 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).

[Sumário](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

**Crédito de Serviço:**

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,9%	10%
< 99,5%	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.

“**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 por você até o momento em que você iniciou uma ação que resultou na parada ou exclusão do Locatário.

“**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.

**Tempo de Inatividade:** o total de minutos acumulados que fazem parte do Máximo de Minutos Disponíveis sem Conectividade Externa.

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

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

**Crédito de Serviço:**

Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal	Crédito de Serviço
< 99,95%	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 API para o Catálogo de Dados para registrar, pesquisar ou excluir Entradas resultarem em um Código de Erro ou não retornarem uma resposta em cinco minutos.

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

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

[Sumário](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

**Crédito de Serviço:**

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

[Sumário/Definições](#)

## Data Factory – Execuções de Atividade

**Definições Adicionais:**

**Execução de Atividade** significa a execução ou a tentativa de execução de uma atividade

**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.

**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.

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

$$\frac{\text{Total de Execuções de Atividade} - \text{Execuções de Atividade Com Atraso}}{\text{Total de Execuções de Atividade}} \times 100$$

**Crédito de Serviço:**

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

[Sumário/Definições](#)

## Data Factory – Chamadas de API

**Definições Adicionais:**

**Solicitações Excluídas** é o conjunto de solicitações dentro do Total 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.

**Recursos** significa pipelines, conjuntos de dados e serviços vinculados criados em um Data Factory.

**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 pipelines ativos em 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:

$$\frac{\text{Total de Solicitações} - \text{Solicitações com Falha}}{\text{Total de Solicitações}} \times 100$$

**Crédito de Serviço:**

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

[Sumário/Definições](#)

## DocumentDB

**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 do Banco de Dados”** é uma conta do DocumentDB que contém um ou mais bancos de dados.

[Sumário](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

“**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 Erros daquele intervalo será 0%.

“**Solicitações Excluídas**” são solicitações dentro do Total 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 5 segundos.

“**Recurso**” é um conjunto de entidades endereçáveis de URI associados a uma Conta de Banco de Dados.

“**Total de Solicitações**” é o conjunto de todas as solicitações, que não sejam as Solicitações Excluídas, para executar operações emitidas contra as tentativas de REcursos em um intervalo de uma hora em um assinatura específica 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:

$$100\% - \text{Average Error Rate}$$

**Crédito de Serviço:**

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

[Sumário/Definições](#)

## 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 meio de um provedor de comutação ou um provedor de serviço de rede 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 VPN**” significa um gateway que facilita a conectividade entre locais entre uma Rede Virtual e uma rede nos locais do cliente.

**Tempo de Inatividade:** o total acumulado de minutos durante um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o Circuito Dedicado permanece indisponível. Um minuto é 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.

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

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

**Crédito de Serviço:**

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

**Termos Adicionais:** Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal e Créditos de Serviço são calculados para cada Circuito Dedicado usado por você.

[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 é 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:

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

**Crédito de Serviço:**

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

[Sumário/Definições](#)

## HockeyApp

**Definições Adicionais:**

“**Painel do HockeyApp**” significa a interface da Web fornecida aos desenvolvedores para visualizar e gerenciar aplicativos usando o Serviço HockeyApp.

“**Máximo de Minutos Disponíveis**” é o número total de minutos durante um mês de cobrança.

**Tempo de Inatividade:** é o total de minutos acumulados em um mês de cobrança durante os quais o Serviço HockeyApp está indisponível. Um minuto será considerado indisponível se todas as solicitações contínuas de HTTP para o Painel HockeyApp ou para a API do HockeyApp durante o minuto resultarem em um Código de Erro ou não retornarem uma resposta. Para as finalidades da API do HockeyApp, os códigos de resposta HTTP 408, 429, 500, 503 e 511 não são considerados Códigos de Erro.

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

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

**Crédito de Serviço:**

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

[Sumário/Definições](#)

## 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.

[Sumário](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

**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:

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

**Crédito de Serviço:**

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

[Sumário/Definições](#)

## Cofre da Chave

**Definições Adicionais:**

“**Minutos de Implantação**” é o número total de minutos que um determinado cofre da chave 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 Chave implantados por você 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 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:

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

**Crédito de Serviço:**

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

[Sumário/Definições](#)

## Análise de Log

**Definições Adicionais:**

“**Lote**” significa um grupo de entradas de Dados do Log que foram carregadas para o Serviço de Análise de Logs ou lidas a partir do armazenamento feito pelo Serviço de Análise de Logs em um determinado período de tempo. Os lotes colocados em fila para indexação são exibidos na seção de uso do Portal de Gerenciamento.

“**Dados do Log**” se referem às informações sobre um evento com suporte, como eventos IIS e Windows, registrados por um computador e para os quais o Serviço de Análise de Logs foi configurado para ser processado pelo índice do Serviço.

“**Lotes Atrasados**” é o número total de Lotes no Total de Lotes em Fila que falharam ao concluir a indexação em 6 horas após o Lote ter sido colocado na fila.

“**Total de Lotes em Fila**” é o número total de Lotes colocados na fila para indexação pelo Serviço de Análise de Log do Pacote de Gerenciamento de Operações durante um determinado mês de cobrança.

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

[Sumário](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

$$\frac{\text{Total de Lotes em Fila} - \text{Lotes Atrasados}}{\text{Total de Lotes em Fila}} \times 100$$

**Crédito de Serviço:**

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 é considerado indisponível para um determinado Aplicativo Lógico quando não há 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:

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

**Crédito de Serviço:**

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

[Sumário/Definições](#)

## Treinamento por Máquina – Serviços de APIs de Gerenciamento e Execução em Lote (BES)

**Definições Adicionais:**

“**Transações com Falha**” é o conjunto de todas as solicitações do Total de Tentativas de Transações que retornam um Código de Erro.

“**Total de Tentativas de Transações**” é o número total de solicitações API de Gerenciamento e REST BES autenticadas por você durante um mês de cobrança 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:

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

**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 do Serviço API de Gerenciamento e BES de Treinamento por Máquina. A camada Treinamento Gratuito por Máquina não é coberta por este SLA.

[Sumário/Definições](#)

[Sumário](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

## Treinamento por Máquina – Serviço de Resposta para a Solicitação (RRS)

### Definições Adicionais:

“**Transações com Falha**” é o conjunto de todas as solicitações do Total de Tentativas de Transações que retornam um Código de Erro.

“**Total de Tentativas de Transações**” é o número total de solicitações API de Gerenciamento e REST RRS autenticadas por você durante um mês de cobrança 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:

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

### Crédito de Serviço:

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

**Exceções do Nível de Serviço:** Os Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que você faz do Serviço API de Gerenciamento e RRS de Treinamento por Máquina. A camada Treinamento Gratuito por Máquina não é coberta por este SLA.

[Sumário/Definições](#)

## Serviços de Mídia - Serviço de Proteção de Conteúdo

### Definições Adicionais:

“**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 retornam um Código de Êxito em 30 segundos depois do recebimento por parte do Serviço de Proteção ao Conteúdo.

“**Total de Tentativas de Transações**” são todas as Solicitações de Chaves Válidas feitas por você durante um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Azure.

“**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.

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

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

### Crédito de Serviço:

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

[Sumário/Definições](#)

## Serviços de Mídia – Serviços de Codificação

### Definições Adicionais:

“**Codificação**” significa o processamento de arquivos de mídia por assinatura, conforme configurado nas Tarefas de Serviços de Mídia.

“**Transações com Falha**” é o conjunto de todas as solicitações do Total de Tentativas de Transações que não retornam um Código de Êxito em 30 segundos a partir do recebimento da solicitação pela Microsoft.

“**Serviço de Mídia**” significa uma conta de Serviços de Mídia do Azure, criado no Portal de Gerenciamento, associado à assinatura do Microsoft Azure por você. Cada assinatura do Microsoft Azure pode ter mais de um Serviço de Mídia associado.

“**Tarefa dos Serviços de Mídia**” significa uma operação individual do trabalho de processamento de mídia, conforme configurado por você. As operações de processamento de mídia envolvem a codificação e conversão de arquivos de mídia.

“**Total de Tentativas de Transações**” é o número total de solicitações API REST autenticadas com relação a um Serviço de Mídia feitas por você durante um mês de cobrança para uma assinatura. O Total de Tentativas de Transações não inclui as solicitações API REST que retornam um Código de Erro que são continuamente repetidas em uma janela de cinco minutos depois de o primeiro Código de Erro ser recebido.

[Sumário](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

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

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

**Crédito de Serviço:**

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

[Sumário/Definições](#)

## Serviços de Mídia – Serviço do Indexador

**Definições Adicionais:**

“**Unidade Reservada de Codificação**” significa as unidades reservadas de codificação compradas pelo cliente na conta de Serviços de Mídia do Azure

“**Transações com Falha**” é o conjunto de Tarefas do Indexador do Total de Tentativas de Transações que a) não foram concluídas em um período de tempo que é três vezes a duração do arquivo de entrada ou b) não iniciaram o processamento em 5 minutos do tempo em que uma Unidade Reservada de Codificação se torna disponível para uso pela Tarefa do Indexador.

“**Tarefa do Indexador**” significa uma Tarefa dos Serviços de Mídia que é configurada para indexar um arquivo de entrada MP3 com uma duração mínima de cinco minutos.

“**Total de Tentativas de Transações**” é o número total de tentativas das Tarefas do Indexador a serem executadas usando uma Unidade Reservada de Codificação disponível pelo Cliente durante um mês de cobrança para uma assinatura.

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

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

**Crédito de Serviço:**

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

[Sumário/Definições](#)

## Serviços de Mídia - Canais Ativos

**Definições Adicionais:**

“**Canal**” significa um ponto de extremidade em um Serviço de Mídia configurado para receber dados de mídia.

“**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.

“**Serviço de Mídia**” significa uma conta de Serviços de Mídia do Azure, criado no Portal de Gerenciamento, associado à sua assinatura do Microsoft Azure. Cada assinatura do Microsoft Azure pode ter mais de um Serviço de Mídia associado.

**Tempo de Inatividade:** é o total de Minutos de Implantação acumulados quando o Serviço de Canais Ativos está indisponível. Um minuto é considerado indisponível para um determinado Canal se ele não tiver Conectividade Externa durante o minuto.

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

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

**Crédito de Serviço:**

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

[Sumário](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

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

[Sumário/Definições](#)

## Serviços de Mídia – Serviços 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 por todas as Unidades de Streaming compradas e alocadas a um Serviço de Mídia durante um mês de cobrança.

“**Serviço de Mídia**” significa uma conta de Serviços de Mídia do Azure, criado no Portal de Gerenciamento, associado à assinatura do Microsoft Azure por você. Cada assinatura do Microsoft Azure pode ter mais de um Serviço de Mídia associado.

“**Solicitação de Serviço de Mídia**” significa uma solicitação emitida para seu Serviço de Mídia.

“**Unidade de Streaming**” significa uma unidade de capacidade de egresso reservada, comprada por você para um Serviço de Mídia.

“**Solicitações Válidas dos Serviços de Mídia**” são todas as Solicitações de Serviço de Mídia qualificadas para o conteúdo de mídia existente em uma conta de Armazenamento do Azure do cliente, associada a seu Serviço de Mídia, quando pelo menos uma Unidade de Streaming foi comprada e alocada àquele Serviço de Mídia. 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.

**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.

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

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

### Crédito de Serviço:

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

[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:

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

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](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

## Mobile Engagement

### 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 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 Erros daquele intervalo será 0%.

**“Solicitações Excluídas”** é o conjunto de solicitações API REST 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 30 segundos.

**“Mobile Engagement Application”** é uma instância do serviço Azure Mobile Engagement.

**“Total de Solicitações”** é o número total de solicitações de API REST autenticadas, que não sejam as Solicitações Excluídas, feitas para Mobile Engagement Applications em 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:

$$100\% - Taxa Média de Erros$$

### Crédito de Serviço:

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

A camada Free Mobile Engagement não é coberta por este SLA.

## 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 retornaram um Código de Êxito.

**“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:

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

### 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 Padrão e Premium dos Serviços Móveis. A camada Serviços Móveis Gratuitos não é coberta por este SLA.

## 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:

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

**Crédito de Serviço:**

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

[Sumário/Definições](#)

## RemoteApp

**Definições Adicionais:**

“**Aplicativo**” significa um software aplicativo que é configurado para transmissão para um dispositivo usando o Serviço RemoteApp.

“**Máximo de Minutos Disponíveis**” é a soma de todos os Minutos do Aplicativo do Usuário por meio do acesso concedido a todos os Usuários para um ou mais Aplicativos em uma determinada assinatura do Azure durante um mês de cobrança.

“**Usuário**” significa uma conta de usuário específico que pode transmitir um Aplicativo usando o Serviço RemoteApp, conforme enumerado no Portal de Gerenciamento.

“**Minutos do Aplicativo do Usuário**” é o número total de minutos em um mês de cobrança durante o qual você concedeu acesso a um Aplicativo para um Usuário.

**Tempo de Inatividade:** o total de Minutos do Usuário acumulados durante os quais o Serviço RemoteApp está indisponível. Um minuto é considerado indisponível para um determinado Usuário quando ele não pode estabelecer conectividade com um Aplicativo.

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

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

**Crédito de Serviço:**

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

**Exceções do Nível de Serviço:** Os seguintes Níveis de Serviço e Créditos de Serviço são aplicáveis ao uso que você faz do Serviço RemoteApp. A avaliação gratuita do RemoteApp não é coberta por este SLA.

[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.

[Sumário](#)



[Introdução](#)



[Termos Gerais](#)



[Termos Específicos ao Serviço](#)



[Apêndice](#)

**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:

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

**Crédito de Serviço:**

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

[Sumário/Definições](#)

## Pesquisa

**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 entre todas as Instâncias do Serviço de Pesquisa em 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 controladas 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 controlada.

**“Solicitações com Falha”** é o conjunto de todas as solicitações do Total de Solicitações que retornam 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 a 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 as Solicitações Excluídas, em um intervalo de uma hora em um assinatura específica 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:

$$100\% - \text{Average Error Rate}$$

**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 de Barramento de Serviço - Hubs de Eventos

**Definições Adicionais:**

**“Minutos de Implantação”** é o número total de minutos que um determinado Hub de Evento 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 Evento implantados por você em uma determinada assinatura do Microsoft Azure sob as camadas Básica ou Padrão dos Hubs de Evento durante um mês de cobrança.

**“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.

**Tempo de Inatividade:** o total de Minutos de Implantação acumulados em todos os Hubs de Evento implantados por você em uma determinada assinatura do Microsoft Azure sob as camadas Básica ou Padrão de Hubs de Evento durante os quais o Hub de Evento permanece indisponível. Um

[Sumário](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

minuto será considerado indisponível para um determinado Hub de Evento se todas as tentativas contínuas de enviar ou receber Mensagens ou executar outras operações no Hub de Evento 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:

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

**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 Evento. A camada Hubs de Evento Gratuitos não é coberta por este SLA.

[Sumário/Definições](#)

## Serviços de Barramento de Serviço - 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 em uma determinada assinatura do Microsoft Azure sob as camadas de Hubs de Notificação Básicos ou Padrão, durante os quais o Hub de Notificação permanece 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 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:

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

**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](#)

## Serviços de Barramento de Serviço - Consultas e Tópicos

**Definições Adicionais:**

“**Minutos de Implantação**” é o número total de minutos que uma determinada Fila ou Tópico permaneceu implantado 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 em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

“**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.

[Sumário](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

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

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

**Crédito de Serviço:**

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

[Sumário/Definições](#)

## Serviços de Barramento de Serviço - Relés

**Definições Adicionais:**

“**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 por você em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

**Tempo de Inatividade:** o total acumulado de Minutos de Implantação em todos os Relés implantados por você 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 é calculada usando a seguinte fórmula:

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

**Crédito de Serviço:**

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

[Sumário/Definições](#)

## Serviço de Recuperação de Site – No Local para o Azure

**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. Você poderá designar um data center específico do Azure como um local secundário desde que, se o Failover para o data center designado não for possível, a Microsoft possa efetuar a replicação para outro data center na mesma região.

“**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.

“**Objetivo de Tempo de Recuperação (RTO)**” significa o período que se inicia quando você inicia 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-se todo o tempo associado à ação manual ou à execução de seus scripts.

**Objetivo de Tempo de Recuperação Mensal:** O 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 é quatro horas para uma Instância Protegida não criptografada e seis

[Sumário](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

horas para uma Instância Protegida criptografada. Será adicionada uma hora ao Objetivo de Tempo de Recuperação mensal para cada 25 GB adicionais além do tamanho da Instância Protegida de 100 GB inicial.

**Crédito de Serviço (Considerando 100 GB de Instância Protegida ou menos):**

Instância Protegida	Objetivo de Tempo de Recuperação Mensal	Crédito de Serviço
Descritografado	> 4 horas	100%
Criptografado	> 6 horas	100%

**Termos Adicionais:** Objetivo de Tempo de Recuperação Mensal e Créditos de Serviço são calculados para cada Instância Protegida usada por você.

[Sumário/Definições](#)

## Serviço de Recuperação de Site – No Local para o Local

**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.

“**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 de Site durante um mês de cobrança.

“**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.

**Tempo de Inatividade:** o total de Minutos de Failover acumulados nos quais o Failover de uma Instância Protegida foi mal-sucedido devido à indisponibilidade do Serviço de Recuperação de Site, 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:** a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

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

**Crédito de Serviço:**

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

**Termos Adicionais:** Objetivo de Tempo de Recuperação Mensal e Créditos de Serviço são calculados para cada Instância Protegida usada por você.

[Sumário/Definições](#)

## SQL Data Warehouse Database

**Definições Adicionais:**

“**Banco de Dados**” significa qualquer SQL Data Warehouse Database.

“**Máximo de Minutos Disponíveis**” é o número total de minutos que um determinado Banco de Dados foi implantado no Microsoft Azure em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

“**Operações do Cliente**” é o conjunto de todas as operações documentadas suportadas pelo SQL Data Warehouse.

**Tempo de Inatividade:** é o total de minutos acumulados durante um mês de cobrança para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante o qual um determinado Banco de Dados permanece indisponível. Um minuto é considerado indisponível para um determinado Banco de DAdos se mais de 1% de todas as Operações do Cliente concluídas durante o minuto retornarem um Código de Erro.

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

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

**Crédito de Serviço:**

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

[Sumário/Definições](#)

## Serviço de Banco de Dados SQL (Camadas Básica, Padrão e Premium)

**Definições Adicionais:**

“**Banco de Dados**” significa qualquer Banco de Dados SQL Básico, Padrão ou Premium simples ou elástico do Microsoft Azure.

“**Máximo de Minutos Disponíveis**” é o número total de minutos que um determinado Banco de Dados foi implantado no Microsoft Azure durante um mês de cobrança em uma determinada assinatura do Microsoft Azure.

**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 Banco de Dados permanece indisponível. Um minuto é considerado indisponível por um determinado Banco de Dados se todas as tentativas contínuas feitas por você 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:

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

**Crédito de Serviço:**

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

[Sumário/Definições](#)

## Serviço de Banco de Dados SQL (Camadas Web e Negócios)

**Definições Adicionais:**

“**Banco de Dados**” significa qualquer Banco de Dados SQL da Web ou de Negócios do Microsoft Azure.

“**Minutos de Implantação**” é o número total de minutos que um determinado Banco de Dados Web ou de Negócios 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 Bancos de Dados da Web e Negócios 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 Bancos de Dados da Web e Negócios implantados por você em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o Banco de Dados permanece indisponível. Um minuto é considerado indisponível por um determinado Banco de Dados se todas as tentativas contínuas feitas por você 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:

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

**Crédito de Serviço:**

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

[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 é 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:

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

### Crédito de Serviço:

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

[Sumário/Definições](#)

## Serviço de Armazenamento

### Definições Adicionais:

A “**Taxa Média de Erros**” para 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.

“**Camada de Acesso Controlado**” é um atributo da conta de Armazenamento do Blob indicando que os dados na conta são acessados não com frequência e tem um nível de serviço de disponibilidade mais baixo do que os dados em outras camadas de acesso.

“**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 containers, tabelas ou filas; limpeza de filas cópia de blobs 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 com 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 Solicitação	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
Copiar Blob	Noventa (90) segundos (nos quais os blobs de origem e destino estão na mesma conta de armazenamento)
PutBlockList GetBlockList	Sessenta (60) segundos
Consulta de Tabela Lista de Operações	Dez (10) segundos (para concluir o processamento ou retornar uma continuação)
Operações de Tabela em Lote	Trinta (30) segundos
Todas as Operações de Tabela de uma Única Entidade Todas as outras Operações de Mensagens e Blobs	Dois (2) segundos

Esses números representam o tempo máximo de processamento. Espera-se que os tempos médios e reais sejam muito menores.

[Sumário](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

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 tentativas de 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 em 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:

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

**Crédito de Serviço – Contas LRS, ZRS, GRS e RA-GRS (solicitações de gravação):**

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%

**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%

## Serviço 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.

“**Minutos de Implantação**” é o número total de minutos durante os quais um Item Gerenciado foi configurado para Backup ou Mecanismo de Camada de Nuvem em uma conta de armazenamento do StorSimple 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.

“**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.

“**Restauração**” é o processo de copiar dados para um dispositivo StorSimple registrado de suas contas de armazenamento em nuvem associadas.

**Tempo de Inatividade:** o total acumulado de Minutos de Implantação em todos os Itens Gerenciados configurados para Backup ou Mecanismo de Camada de Nuvem por Você em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o Serviço StorSimple permanece indisponível para o Item Gerenciado. O Serviço StorSimple é 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:

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

### Crédito de Serviço:

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

## Análises de Stream - Chamadas API

### Definições Adicionais:

“**Total de Tentativas de Transações**” é o número total de solicitações API REST autenticadas pelo Cliente para gerenciar o trabalho de streaming no Serviço de Análise de Stream 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 que de outra forma não retornam um Código de Êxito em 5 minutos a partir do recebimento da solicitação pela Microsoft.

A “**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal**” para chamadas API no Serviço de Análise de Stream é representada pela seguinte fórmula:

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

### Crédito de Serviço:

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

## Análises de Stream - Trabalhos

### 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 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 trabalhos implantados pelo Cliente em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o trabalho permanece indisponível. Um minuto é considerado indisponível para um trabalho implantado se o trabalho 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:

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

### Crédito de Serviço:

Porcentagem de Tempo de Atividade 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 em 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 em uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o Perfil permanece indisponível. Um minuto é 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:

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

### 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.

[Sumário](#)



[Introdução](#)



[Termos Gerais](#)



[Termos Específicos ao Serviço](#)



[Apêndice](#)

“**Domínio de Falha**” é um conjunto de servidores que compartilham recursos comuns como energia e conectividade de rede.

“**Máximo de Minutos Disponíveis**” é 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 Grupo de Disponibilidade. Máximo de Minutos Disponíveis é medido a partir de quando pelo menos duas Máquinas Virtuais no mesmo Grupo de Disponibilidade 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.

“**Máquina Virtual**” significa tipos de instâncias persistentes que podem ser implantados individualmente ou como parte de um Grupo de Disponibilidade.

**Tempo de Inatividade:** o total de minutos acumulados que fazem parte do Máximo de Minutos Disponíveis sem Conectividade Externa.

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

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

**Crédito de Serviço:**

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

[Sumário/Definições](#)

## Gateway de VPN

**Definições Adicionais:**

“**Máximo de Minutos Disponíveis**” é o total de minutos acumulados durante um mês de cobrança no qual um determinado Gateway de VPN foi implantado em uma 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 de Máximo de Minutos Disponíveis acumulados durante os quais o Gateway de VPN está indisponível. Um minuto é considerado indisponível se todas as tentativas de conectar ao Gateway de VPN em um período de 30 segundos em um minuto não forem bem-sucedidas.

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

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

**Gateway Básico para VPN ou Crédito do Serviço ExpressRoute:**

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

**Crédito de Serviço de Gateway Padrão para VPN ou ExpressRoute/Gateway de Alto Desempenho para VPN ou ExpressRoute:**

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

[Sumário/Definições](#)

## Visual Studio Online – Serviço de Compilação

**Definições Adicionais:**

“**Serviço de Compilação**” é um recurso que permite que os clientes criem seus aplicativos no Visual Studio Online.

“**Máximo de Minutos Disponíveis**” é o número total de minutos para os quais o Serviço de Compilação pago foi habilitado para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

[Sumário](#)



[Introdução](#)



[Termos Gerais](#)



[Termos Específicos ao Serviço](#)



[Apêndice](#)

**Tempo de Inatividade:** o total acumulado de minutos para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o Serviço de Compilação permanece indisponível. Um minuto será considerado indisponível se todas as solicitações contínuas de HTTP para o Serviço de Compilação executar operações iniciadas por você durante o minuto ou resultarem em um Código de Erro ou não retornarem uma resposta.

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

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

**Crédito de Serviço:**

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

[Sumário/Definições](#)

## Visual Studio Online – Serviço de Teste de Carga

**Definições Adicionais:**

“**Serviço de Teste de Carga**” é um recurso que permite que os clientes gerem tarefas automatizadas para testar o desempenho e a escalabilidade dos aplicativos.

“**Máximo de Minutos Disponíveis**” é o número total de minutos para os quais o Serviço de Teste de Carga pago foi habilitado para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

**Tempo de Inatividade:** o total acumulado de minutos para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o Serviço de Teste de Carga permanece indisponível. Um minuto será considerado indisponível se todas as solicitações contínuas de HTTP para o Serviço de Teste de Carga executar operações iniciadas por você durante o minuto ou resultarem em um Código de Erro ou não retornarem uma resposta.

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

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

**Crédito de Serviço:**

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

[Sumário/Definições](#)

## Visual Studio Online – Serviço de Planos do Usuário

**Definições Adicionais:**

“**Serviço de Compilação**” é um recurso que permite que os clientes criem seus aplicativos no Visual Studio Online.

“**Minutos de Implantação**” é o número total de minutos pelos quais um Plano do Usuário foi comprado durante um mês de cobrança.

“**Serviço de Teste de Carga**” é um recurso que permite que os clientes gerem tarefas automatizadas para testar o desempenho e a escalabilidade dos aplicativos.

“**Máximo de Minutos Disponíveis**” é a soma de todos os Minutos de Implantação em todos os Planos do Usuário para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante um mês de cobrança.

“**Plano do Usuário**” significa o conjunto de recursos e funcionalidades selecionados para um cliente em uma conta do Visual Studio Online em uma assinatura do Cliente. As opções de Plano do Usuário e os recursos e as funcionalidades por Plano de Usuário estão descritas no site <http://www.visualstudio.com>.

**Tempo de Inatividade:** o total acumulado de Minutos de Implantação em todos os Planos do Usuário para uma determinada assinatura do Microsoft Azure durante os quais o Plano do Usuário permanece indisponível. Um minuto será considerado indisponível para um determinado Plano do Usuário se todas as solicitações contínuas de HTTP para executar operações, que não sejam as operações pertencentes ao Serviço de Compilação nem ao Serviço de Teste de Carga, durante o minuto ou resultaram em um Código de Erro ou não retornarão uma resposta.

[Sumário](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

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

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

**Crédito de Serviço:**

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

[Sumário/Definições](#)

## Outros Serviços Online

### 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 Maps.

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

$$\frac{\text{Total de minutos de minutos em um mês} - \text{Tempo de Inatividade}}{\text{Total de minutos de minutos em um mês}} \times 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido como o número total de minutos durante o mês quando os aspectos do Serviço estabelecidos 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 Maps 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 Maps 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 Maps

**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 Maps.

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

$$\frac{\text{Total de minutos de minutos em um mês} - \text{Tempo de Inatividade}}{\text{Total de minutos de minutos em um mês}} \times 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido como o número total de minutos durante o mês quando os aspectos do Serviço estabelecidos acima estão indisponíveis.

[Sumário](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

**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 Maps 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 Maps 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](#)

## Power BI Embedded

**Minutos de Implantação:** é o número total de minutos pelos quais uma determinada coleta no ambiente de trabalho foi provisionada durante um mês de cobrança.

**“Máximo de Minutos Disponíveis”** é a soma de todos os Minutos de Implantação em todas as coletas no ambiente de trabalho provisionadas por um cliente em 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 a coleta do ambiente de trabalho está indisponível. Um minuto será considerado indisponível para uma determinada coleta no ambiente de trabalho se todas as tentativas contínuas dentro do minuto para ler ou gravar qualquer parte dos dados do Power BI Embedded resultarem em um Código de Erro ou não retornarem 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:

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

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%

[Sumário/Definições](#)

## Power BI Pro

**Tempo de Inatividade:** qualquer período de tempo no qual os usuários estão impossibilitados de ler ou escrever alguma parte dos dados do Power BI 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:

$$\frac{\text{Total de minutos de minutos em um mês} - \text{Tempo de Inatividade}}{\text{Total de minutos de minutos em um mês}} \times 100$$

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
--	--------------------

[Sumário](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

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:

$$\frac{\text{Total de minutos de minutos em um mês} - \text{Tempo de Inatividade}}{\text{Total de minutos de minutos em um mês}} \times 100$$

sendo que o Tempo de Inatividade é medido como o número total de minutos durante o mês quando os aspectos do Serviço estabelecidos acima estão indisponíveis.

**Crédito de Serviço:**

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

[Sumário/Definições](#)

## Sistema Operacional Windows Desktop

**Definições Adicionais:**

“**Máximo de Minutos Disponíveis**” é o número total de minutos acumulados durante um mês de cobrança para o portal Windows ATP. 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 Windows ATP.

**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 Windows ATP para os 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:

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

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](#)

[Sumário](#)

[Introdução](#)

[Termos Gerais](#)

[Termos Específicos ao Serviço](#)

[Apêndice](#)

# 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:

Índice de Falso-positivo em um Mês	Crédito de Serviço
> 1:250.000	25%
> 1:10.000	50%
> 1:100	100%

## 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%