



SNOWFLAKE SUPPORT POLICY AND SERVICE LEVEL AGREEMENT POLÍTICA DE SUPORTE E CONTRATO DE NÍVEL DE SERVIÇO DA SNOWFLAKE

This Snowflake Support Policy and Service Level Agreement ("**Support Policy**") describes Snowflake's support and Service level offering in connection with Customer-reported bugs, defects or errors in the Service ("**Error(s)**"). Snowflake shall provide technical support for the Service ("**Support**") in accordance with this Support Policy and the applicable written subscription agreement between Snowflake and Customer for the Service ("**Agreement**"). Customer shall receive Snowflake's general Support offering, "Premier Support," or Snowflake's enhanced offering, "Priority Support," as designated in the applicable Order Form ("**Support Level**"). However, Snowflake may provide more limited support for free trial and evaluation use of the Service in its discretion. Snowflake may update this Support Policy from time to time. Esta Política de Suporte e Contrato de Nível de Serviço da Snowflake ("Política de Suporte") descreve a oferta de suporte e nível de Serviço da Snowflake em relação a bugs, defeitos ou erros no Serviço reportados pelo Cliente ("Erro(s)"). A Snowflake fornecerá suporte técnico para o Serviço ("Suporte") em conformidade com esta Política de Suporte e com o contrato de assinatura por escrito aplicável entre a Snowflake e o Cliente para o Serviço ("Contrato"). O Cliente receberá a oferta geral de Suporte da Snowflake, "Suporte Premier", ou a oferta aprimorada da Snowflake, "Suporte Prioritário", conforme designado no Formulário de Pedido aplicável ("Nível de Suporte"). Entretanto, a Snowflake pode fornecer um suporte mais limitado para o teste gratuito e o uso de avaliação do Serviço, a seu critério. A Snowflake pode atualizar esta Política de Suporte de tempos em tempos.

Capitalized terms not defined in this Support Policy have the meaning given to them in the Agreement (including its associated addenda, policies and other terms referenced therein).

Termos em letras maiúsculas não definidos nesta Política de Suporte têm os significados atribuídos a eles no Contrato (incluindo seus aditivos e políticas correlatos e outros termos mencionados no mesmo).

I. Support **I. Suporte**

- A. Testing.** As further described in the Documentation, Snowflake has processes designed to perform robust testing and validation before each Service release to minimize Errors.
- A. Testes.** Conforme descrito mais detalhadamente na Documentação, a Snowflake possui processos projetados para realizarem testes robustos e validações antes de cada liberação do Serviço, de forma a minimizar erros.
- B. General Support Offering ("**Premier Support**").** Customer shall designate at least one primary contact who will have administrator privileges and may designate additional contacts ("**Customer Contact(s)**"). Snowflake shall provide English-speaking remote assistance to Customer Contacts for questions or issues arising from any Error, as further described in this Support Policy, including troubleshooting, diagnosis, and recommendations for potential workarounds for the Subscription Term. Snowflake shall also provide the specific entitlements for the corresponding Support Level procured by Customer, as further described in this Support Policy and the tables below. Snowflake's Support team ("**Snowflake Support**") shall implement follow-the-sun case management for handling Severity Level 1 requests for help with Service-related issues (each such request is a "**Support Case**") to better facilitate uninterrupted support by utilizing Snowflake Support across multiple time zones. If Customer reasonably believes Snowflake Support is failing to provide timely and commercially reasonable responses in accordance with this Support Policy, Customer may escalate the Support Case using the support escalation process described in the Snowflake Community. Escalated Support Cases will be directed to Snowflake's management team for consideration.
- B. Oferta Geral de Suporte ("**Suporte Premier**").** O Cliente deverá designar pelo menos um contato principal que terá privilégios de administrador e poderá designar contatos adicionais ("**Contato(s)**")



do Cliente"). A Snowflake fornecerá assistência remota em inglês aos Contatos do Cliente para perguntas ou problemas decorrentes de qualquer Erro, conforme descrito mais detalhadamente nesta Política de Suporte, incluindo soluções de problemas, diagnósticos e recomendações de possíveis soluções alternativas dentro do Prazo de Assinatura. A Snowflake também deverá fornecer os direitos específicos para o Nível de Suporte correspondente adquirido pelo Cliente, conforme descrito mais detalhadamente nesta Política de Suporte e nas tabelas abaixo. A equipe de Suporte da Snowflake ("**Suporte da Snowflake**") implementará o gerenciamento de casos *follow-the-sun* para lidar com pedidos de ajuda de Nível 1 de Gravidade em questões relacionadas ao Serviço (cada um desses pedidos é um "**Caso de Suporte**") para facilitar o suporte ininterrupto através do uso do Suporte da Snowflake em múltiplos fusos horários. Se o Cliente acreditar razoavelmente que o Suporte da Snowflake não está fornecendo respostas tempestivas e comercialmente razoáveis em conformidade com esta Política de Suporte, o Cliente poderá escalar o Caso de Suporte utilizando o processo de escalonamento de suporte descrito na Comunidade Snowflake. O Caso de Suporte Escalado será encaminhado à equipe de gerenciamento da Snowflake para consideração.

- C. **Contacting Snowflake Support.** Customer Contacts may contact Snowflake Support for assistance with Support Cases by the following methods: (1) submitting a Support request in the web interface of the Service as described in the Documentation; (2) submitting a Support request to the Snowflake web page hosting the community forums and Support portal located at <https://community.snowflake.com> (or such successor URL as may be designated by Snowflake; the "**Snowflake Community**"); or (3) if unable to access the web interface or the Snowflake Community, Customer Contacts may contact Snowflake Support by phone at the intake phone number identified in the Snowflake Community solely for purposes of having the Support request submitted on their behalf. All Customer Contacts must be reasonably proficient in the use and functionality of the Service and familiar with the Documentation, and shall use reasonable diligence to ensure a perceived Error is not an issue with Customer equipment, software, or internet connectivity.
- C. **Contato com o Suporte da Snowflake.** Os Contatos do Cliente podem entrar em contato com o Suporte da Snowflake para obter assistência com Casos de Suporte através dos seguintes meios: (1) fazendo uma solicitação de Suporte na interface web do Serviço, conforme descrito na Documentação; (2) fazendo uma solicitação de Suporte no site da Snowflake, que hospeda os fóruns comunitários e o portal de Suporte, localizados em <https://community.snowflake.com> (ou qualquer URL que possa ser futuramente designada pela Snowflake; a "**Comunidade Snowflake**"); ou (3) se a Comunidade Snowflake ou a interface web não puderem ser acessadas, os Contatos do Cliente podem entrar em contato com o Suporte da Snowflake por telefone no número de telefone de entrada identificado na Comunidade Snowflake unicamente para que a solicitação de Suporte seja enviada em seu nome. Todos os Contatos do Cliente devem ser razoavelmente proficientes no uso e funcionalidade do Serviço e familiarizados com a Documentação, e devem utilizar diligência razoável para assegurar que um Erro percebido não seja um problema com o equipamento, o software ou a conectividade com a Internet do Cliente.
- D. **Submission of Support Cases.** Each Support Case shall: (1) designate the Severity Level of the Error in accordance with the definitions in Table 1; (2) identify the Account that experienced the error; (3) include information sufficiently detailed to allow Snowflake Support to effectively assess the Error (including any relevant error messages, but not export-controlled data, personal data (other than as required herein), sensitive data, other regulated data, or Customer Data); and (4) provide accurate contact information for the Customer Contact(s) most familiar with the issue. The Customer Contact(s) shall also give Snowflake any other important Support Case information in a timely manner. Information submitted pursuant to a Support Case is not Customer Data. Unless Customer expressly designates the Severity Level, the Support Case will have a default designation of Severity Level 4. If Customer believes the issue to be related to Client Software (as defined in the Agreement), then the Support Case shall also include the applicable Client Software log files. If a Customer Contact submits a Support Case related to enhancement or feature



requests, Snowflake will deem the Support Case closed once the request has been forwarded internally.

- D. **Envio de Casos de Suporte.** Cada Caso de Suporte deverá: (1) designar o Nível de Gravidade do Erro de acordo com as definições da Tabela 1; (2) identificar a Conta que sofreu o erro; (3) incluir informações suficientemente detalhadas para permitir que o Suporte da Snowflake avalie o Erro efetivamente (incluindo quaisquer mensagens de erro relevantes, mas não dados controlados por exportação, dados pessoais (além dos aqui exigidos), dados sensíveis, outros dados regulamentados ou Dados do Cliente); e (4) fornecer informações de contato precisas para o(s) Contato(s) do Cliente mais familiarizados com o problema. O(s) Contato(s) do Cliente deverá(ão) também fornecer à Snowflake quaisquer outras informações importantes do Caso de Suporte de forma oportuna. As informações apresentadas referentes a um Caso de Suporte não são Dados do Cliente. A menos que o Cliente designe expressamente o Nível de Gravidade, o Caso de Suporte terá uma designação padrão de Nível 4 de Gravidade. Se o Cliente acreditar que a questão está relacionada ao Software do Cliente (conforme definido no Contrato), o Caso de Suporte deverá incluir também os arquivos de registro do Software do Cliente aplicável. Se um Contato do Cliente enviar um Caso de Suporte relacionado a solicitações de aprimoramento ou de recursos, a Snowflake considerará o Caso de Suporte encerrado uma vez que a solicitação tenha sido encaminhada internamente.
- E. **Priority Support.** If Customer has procured Priority Support, in addition to providing Premier Support, Snowflake Support shall: (i) implement follow-the-sun case management for handling Severity Level 1 and Severity Level 2 Support Cases, to better facilitate uninterrupted support by utilizing Snowflake Support across multiple time zones; and (ii) provide Customer the additional Support described in the “Priority Support Services Description” at www.snowflake.com/legal, which is incorporated herein by this reference.
- E. **Suporte prioritário.** Se o Cliente tiver adquirido o Suporte Prioritário, além de fornecer o Suporte Premier, o Suporte da Snowflake irá: (i) implementar o gerenciamento de casos *follow-the-sun* para lidar com Casos de Suporte de Nível 1 de Gravidade e Nível 2 de Gravidade, de forma a facilitar o suporte ininterrupto através do uso do Suporte da Snowflake em múltiplos fusos horários; e (ii) fornecer ao Cliente o Suporte adicional conforme descrito mais detalhadamente na “Descrição de Serviços de Suporte Prioritário” em www.snowflake.com/legal, aqui incorporado por esta referência.
- F. **Read-Only Users Support.** For clarity with respect to Snowflake’s data-sharing functionality, Read-Only Users may not be designated as Customer Contacts, and any Support Cases related to Customer, in its role as a Provider or with respect to any of its Read-Only Users, shall be submitted solely by Customer’s own Customer Contacts.
- F. **Suporte a Usuários Somente de Leitura.** Para clareza com relação à funcionalidade de compartilhamento de dados da Snowflake, os Usuários Somente de Leitura não podem ser designados como Contatos do Cliente, e quaisquer Casos de Suporte relacionados ao Cliente, em seu papel como Provedor ou com relação a quaisquer dos seus Usuários Somente de Leitura, devem ser enviados unicamente através dos Contatos do Cliente do próprio Cliente.
- G. **Other Support and Training.** Snowflake also offers various support and training resources such as documentation, community forums, FAQs and user guides available on the Snowflake Community. Additionally, Snowflake offers fee-based consultation and training services via Statements of Work.
- G. **Outros Suportes e Treinamentos.** A Snowflake também oferece diversos recursos de suporte e treinamento, tais como documentação, fóruns comunitários, FAQs [Perguntas Frequentes] e guias de usuário disponíveis na Comunidade Snowflake. Além disso, a Snowflake oferece serviços de consultoria e treinamento baseados em taxas através de Declarações de Trabalho.

**Table 1: Error Severity Level Definitions / Tabela 1: Definições dos Níveis de Gravidade do Erro**

Severity Level 1 (Critical Severity) / Nível 1 de Gravidade (Gravidade Crítica)	An Error that (a) renders the Service completely inoperative, or (b) makes Customer's use of material features of the Service impossible, with no alternative available. / Um erro que (a) torna o Serviço completamente inoperante; ou (b) torna impossível o uso das características materiais do Serviço pelo Cliente, sem nenhuma alternativa disponível.
Severity Level 2 (High Severity) / Nível 2 de Gravidade (Gravidade Alta)	An Error that (a) has a high impact to key portions of the Service, or (b) seriously impairs Customer's use of material features of the Service and Customer cannot reasonably circumvent or avoid the Error on a temporary basis without the expenditure of significant time or effort. / Um Erro que (a) possui um alto impacto sob partes chave do Serviço, ou (b) prejudica seriamente o uso das características materiais do Serviço pelo Cliente, sendo que o Cliente não pode contornar ou evitar o Erro de forma temporária sem gasto significativo de tempo ou esforço.
Severity Level 3 (Medium Severity) / Nível 3 de Gravidade (Gravidade Média)	An Error that has a medium-to-low impact on the Service, but Customer can still access and use some functionality of the Service. / Um erro que tem um impacto médio a baixo no Serviço, sendo que o Cliente ainda pode acessar e usar alguma funcionalidade do Serviço.
Severity Level 4 (Low Severity) / Nível 4 de Gravidade (Gravidade Baixa)	An Error that has low-to-no impact on Customer's access to and use of the Service. / Um erro que tem pouco ou nenhum impacto sob o acesso e uso do Serviço por parte do Cliente.

Table 2: Severity Level Response Times / Tabela 2: Tempos de Resposta dos Níveis de Gravidade

Error Severity Level / Nível de Gravidade do Erro	Initial Response Time Target / Meta de Tempo Inicial de Resposta	
	Premier Support / Suporte Premier	Priority Support / Suporte Prioritário
Severity Level 1 (Critical Severity) / Nível 1 de Gravidade (Gravidade Crítica)	One (1) hour / 1 (Uma) hora	Fifteen (15) Minutes / 15 (Quinze) Minutos
Severity Level 2 (High Severity) / Nível 2 de Gravidade (Gravidade Alta)	Two (2) Business Hours / 2 (Duas) Horas Úteis	Two (2) Hours / 2 (Duas) Horas
Severity Level 3 (Medium Severity) / Nível 3 de Gravidade (Gravidade Média)	One (1) Business Day / 1 (Um) Dia Útil	Four (4) Business Hours / 4 (Quatro) Horas Úteis
Severity Level 4 (Low Severity) / Nível 4 de Gravidade (Gravidade Baixa)	Two (2) Business Days / 2 (Dois) Dias Úteis	One (1) Business Day / 1 (Um) Dia Útil

- H. Error Response.** Upon receipt of a Support Case, Snowflake Support will assess the Error based on the information submitted and the definitions in Table 1, and if Snowflake believes Customer's Severity Level designation is incorrect, Snowflake will promptly notify Customer. If Customer then identifies a reasonable basis for disagreeing with the Severity Level proposed by Snowflake, the



parties each will make a good faith effort to promptly discuss, escalate internally, and mutually agree on the appropriate Severity Level designation. Snowflake shall then use commercially reasonable efforts to meet the Initial Response Time Target set forth in Table 2 above for the applicable Severity Level, as measured during the applicable Region (as defined in the Snowflake Service Consumption Table) Snowflake Support hours set forth in Table 3 below (“**Business Hours**”, and each in-Region day having Business Hours is a “**Business Day**”).

- H. Resposta a Erros.** Ao receber um Caso de Suporte, o Suporte da Snowflake avaliará o Erro com base nas informações apresentadas e nas definições da Tabela 1, e, se a Snowflake acreditar que a designação do Nível de Gravidade do Cliente está incorreta, a Snowflake notificará o Cliente imediatamente. Se o Cliente então identificar uma base razoável para discordar do Nível de Gravidade proposto pela Snowflake, cada uma das partes fará um esforço em boa-fé para discutir prontamente, escalar internamente e concordar mutuamente com a designação apropriada do Nível de Gravidade. A Snowflake usará então esforços comercialmente razoáveis para cumprir a Meta de Tempo Inicial de Resposta estabelecida na Tabela 2 acima para o Nível de Gravidade aplicável, conforme medido durante o horário da Região (conforme definida na Tabela de Consumo de Serviço da Snowflake) do Suporte da Snowflake aplicável, conforme estabelecido na Tabela 3 abaixo (“**Horário(s) Comercial(is)**”, e cada dia dentro de cada Região com Horários Comerciais é um “**Dia Útil**”).

Table 3: Global Snowflake Support Hours / Tabela 3: Horários Globais de Suporte da Snowflake

Snowflake Service Region / Região de Serviço da Snowflake	Premier & Priority Support Business Hours / Horários Comerciais de Suporte Premier & Suporte Prioritário		
	Severity 1 (Premier Support) / Gravidade 1 (Suporte Premier)	Severity 1 & 2 (Priority Support) / Gravidade 1 & 2 (Suporte Prioritário)	Severity 2-4 (Premier Support) Severity 3-4 (Priority Support) / Gravidade 2-4 (Suporte Premier) Gravidade 3-4 (Suporte Prioritário)
North America / América do Norte	24x7x365	24x7x365	6AM-6PM PT Mon-Fri / 06:00 - 18h:00 de segunda-feira a sexta-feira
EMEA / EMEA	24x7x365	24x7x365	6AM-6PM CE Mon-Fri / 06:00 - 18h:00 CE de segunda-feira a sexta-feira
Asia Pacific / Ásia-Pacífico	24x7x365	24x7x365	6AM-6PM AEDT Mon-Fri / 06:00 - 18h:00 AEDT de segunda-feira a sexta-feira



II. Service Level Agreement

II. Contrato de Nível de Serviço

Definitions:

Definições:

“Average Daily Snowflake Credits” is defined as Customer’s actual Snowflake Credit (as defined in the Snowflake Service Consumption Table) consumption in the calendar month of the Cloud Provider Region in which the Service Level Failure occurred, divided by the number of days in such month.

“Média de Créditos Diários da Snowflake” é definido como o consumo efetivo do Crédito da Snowflake (conforme definido na Tabela de Consumo do Serviço da Snowflake) pelo Cliente no mês calendário da Região do Provedor de Nuvem em que ocorreu a Falha no Nível de Serviço, dividido pelo número de dias em tal mês.

“Calendar Minutes” is defined as the total number of minutes in a given calendar month.

“Minutos Calendário” é definido como o número total de minutos em um determinado mês calendário.

“Cloud Provider Region” is defined as the Region (as defined in the Snowflake Service Consumption Table) and Cloud Provider selected by Customer on an Order Form or as configured by Customer via the Service.

“Região do Provedor de Nuvem” é definida como a Região (conforme definida na Tabela de Consumo do Serviço da Snowflake) e o Provedor de Nuvem selecionados pelo Cliente em um Formulário de Pedido ou conforme configurado pelo Cliente através do Serviço.

“Error Rate” is defined as the number of Failed Operations₁ divided by the total number of Valid Operations. Repeated identical Failed Operations do not count towards the Error Rate.

“Taxa de Erro” é definida como o número de Operações Frustradas, dividido pelo número total de Operações Válidas. Operações Frustradas idênticas e repetidas não contam para a Taxa de Erro.

“Error Rate Threshold” is the value set forth in Table 4 below for each applicable Monthly Availability Percentage. This value represents the maximum Error Rate before a minute is considered Unavailable.

“Limite da Taxa de Erro” é o valor estabelecido na Tabela 4 abaixo para cada Porcentagem de Disponibilidade Mensal aplicável. Este valor representa a Taxa de Erro máxima antes que um minuto seja considerado Indisponível.

“Failed Operations” is defined as Valid Operations where the Service returns an internal error to Customer, subject to Section III (SLA Exclusions) below.

“Operações Frustradas” é definido como Operações Válidas onde o Serviço retorna um erro interno ao Cliente, sujeito à Seção III (Exclusões de SLA [Contrato de Nível de Serviço]) abaixo.

“Monthly Availability Percentage” is defined as the difference between Calendar Minutes and the Unavailable Minutes using the relevant Error Rate Threshold, divided by Calendar Minutes, and multiplied by one hundred (100).

“Porcentagem de Disponibilidade Mensal” é definida como a diferença entre os Minutos Calendário e os Minutos Indisponíveis usando o respectivo Limite da Taxa de Erro, dividida pelos Minutos Calendário, e multiplicada por 100 (cem).

“Service Level” is defined as a Monthly Availability Percentage of 99.99% when measured with a 10% Error Rate Threshold, and a Monthly Availability Percentage of 99.9% when measured with a 1% Error Rate Threshold.



"Nível de Serviço" é definido como uma Porcentagem de Disponibilidade Mensal de 99,99% quando medido com um Limite da Taxa de Erro de 10%, e uma Porcentagem de Disponibilidade Mensal de 99,9% quando medido com um Limite de Taxa de Erro de 1%.

"Service Level Failure" is defined as the Service failing to meet the Service Level in a given month.

"Falha no Nível de Serviço" é definida como o Serviço que não atinge o Nível de Serviço em um determinado mês.

"Service Level Credits" is defined as the number of Snowflake Credits Customer will receive in the event of a Service Level Failure for a given Monthly Availability Percentage and Error Rate Threshold, as indicated in Table 4.

"Créditos de Nível de Serviço" é definido como o número de Créditos da Snowflake que o Cliente receberá no caso de uma Falha de Nível de Serviço para uma determinada Porcentagem de Disponibilidade Mensal e Limite de Taxa de Erro, conforme indicado na Tabela 4.

"Unavailable" is defined as an Error Rate greater than the relevant Error Rate Threshold over a one-minute interval calculated across all Accounts within each applicable Cloud Provider Region. The Error Rate is 0 when an Account is inactive, i.e., when there are no Valid Operations in the one-minute interval.

"Indisponível" é definido como uma Taxa de Erro maior que o respectivo Limite de Taxa de Erro em um intervalo de um minuto calculado em todas as Contas dentro de cada Região Provedora de Nuvem aplicável. A Taxa de Erro é 0 quando uma conta está inativa, ou seja, quando não há operações válidas no intervalo de um minuto.

"Unavailable Minutes" is defined as the total accumulated minutes when the Service is Unavailable using the relevant Error Rate Threshold.

"Minutos Indisponíveis" é definido como o total acumulado de minutos quando o Serviço está Indisponível utilizando o respectivo Limite de Taxa de Erro.

"Valid Operation" is defined as an operation that conforms to (a) the Documentation or (b) Service-use recommendations provided by Snowflake Support personnel.

"Operação Válida" é definida como uma operação que está em conformidade com (a) a Documentação ou (b) as recomendações de uso do Serviço fornecidas pela equipe de Suporte da Snowflake.

In the event of a Service Level Failure, Customer, as its sole and exclusive remedy, shall receive Service Level Credits credited against Customer's usage in the applicable Cloud Provider Region in the immediately succeeding calendar month following the Service Level Failure, provided that Customer requests such Service Level Credits within twenty-one (21) days of the calendar month in which the Service Level Failure occurred. The number of Service Level Credits credited to Customer will be calculated using the Monthly Availability Percentage and Error Rate Threshold combination that provides Customer with the largest number of Service Level Credits set forth in Table 4. Service Level Credits may not be exchanged for, or converted to, monetary amounts.

No caso de uma Falha no Nível de Serviço, o Cliente, como sua única e exclusiva solução, receberá Créditos de Nível de Serviço creditados em relação ao uso do Cliente na Região do Provedor de Nuvem aplicável no mês calendário imediatamente seguinte à Falha no Nível de Serviço, desde que o Cliente solicite tais Créditos de Nível de Serviço dentro de 21 (vinte e um) dias do mês calendário em que a Falha no Nível de Serviço ocorreu. O número de Créditos de Nível de Serviço creditados ao Cliente será calculado usando a combinação de Porcentagem de Disponibilidade Mensal e Limite de Taxa de Erro que fornece ao Cliente o maior número de Créditos de Nível de Serviço estabelecido na Tabela 4. Os Créditos de Nível de Serviço não podem ser trocados ou convertidos em valores monetários.



Table 4: Service Level Credit Calculation /
Tabela 4: Cálculo de Crédito de Nível de Serviço

Monthly Availability Percentage / Porcentagem de Disponibilidade Mensal	Error Rate Threshold / Limite de Taxa de Erro	Service Level Credits / Créditos de Nível de Serviço
Under 99.99% but greater than or equal to 99.0% / Menor que 99,99%, mas maior ou igual a 99,0%	10%	1 x Average Daily Snowflake Credits / 1 x Média de Créditos Diários da Snowflake
Under 99.9% but greater than or equal to 99.0% / Menor que 99,9%, mas maior ou igual a 99,0%	1%	1 x Average Daily Snowflake Credits / 1 x Média de Créditos Diários da Snowflake
Under 99.0% but greater than or equal to 95.0% / Menor que 99,0%, mas maior ou igual a 95,0%	1%	3 x Average Daily Snowflake Credits / 3 x Média de Créditos Diários da Snowflake
Under 95.0% / Menor que 95,0%	1%	7 x Average Daily Snowflake Credits / 7 x Média de Créditos Diários da Snowflake

Example Calculation – Customer has two Accounts (SFE1, SFE2) in the AWS US East Region. Each Account submits Valid Operations at a steady rate of 50 Valid Operations per minute. In the month of April, in each minute of a 250-minute period, all 50 Valid Operations submitted by SFE1 succeeded, whereas SFE2 experienced 2 Failed Operations out of a total of 50 Valid Operations. For the month of April, the Customer experienced an Error Rate of 2% across SFE1 and SFE2 Accounts in the AWS US East Region ((2 Failed Operations / 100 Valid Operations) * 100) during the 250-minute period. In this example, the Service was Unavailable for the period of 250 minutes because the Error Rate exceeded the 1% Error Rate Threshold across both Accounts even though it does not exceed the 10% Error Rate Threshold. There are 43,200 Calendar Minutes in the month of April (30 days x 24 hours x 60 minutes). This results in a Monthly Availability Percentage of 99.4% calculated as $((43,200 - 250) / 43,200 * 100)$. According to Table 4, a customer experiencing a 99.4% Monthly Availability Percentage with an Error Rate of 2% will receive 1 x Average Daily Snowflake Credits. If Customer used a total of three hundred (300) Snowflake Credits across both Accounts in April, then Customer's Average Daily Snowflake Credits for April would be ten (10) Snowflake Credits (300 / 30 days in April). Since the Monthly Availability Percentage is 99.4%, Customer would be entitled to request a Service Level Credit of ten (10) Snowflake Credits (1 x 10 Average Daily Snowflake Credits), which would be credited against Customer's usage of the Service in May.

Exemplo de Cálculo - O Cliente possui duas Contas (SFE1, SFE2) na AWS da Região Leste dos EUA. Cada Conta apresenta Operações Válidas a uma taxa constante de 50 Operações Válidas por minuto. No mês de abril, em cada minuto de um período de 250 minutos, todas as 50 Operações Válidas apresentadas pela SFE1 tiveram êxito, enquanto a SFE2 experimentou 2 Operações Frustradas de um total de 50 Operações Válidas. Para o mês de abril, o Cliente teve uma taxa de erro de 2% nas Contas SFE1 e SFE2 na AWS da Região Leste dos EUA ((2 Operações Frustradas / 100 Operações Válidas) * 100) durante o período de 250 minutos. Neste exemplo, o Serviço não estava disponível para o período de 250 minutos porque a Taxa de Erro excedeu o Limite de 1% da Taxa de Erro em ambas as Contas, embora não tenha excedido o Limite de 10% da Taxa de Erro. Há 43.200 Minutos Calendário no mês de abril (30 dias x 24 horas x 60 minutos). Isto resulta em uma Porcentagem de Disponibilidade Mensal de 99,4% calculada como $((43.200 - 250) / 43.200 * 100)$. De acordo com a Tabela 4, um cliente que tenha uma Porcentagem Mensal Disponível de 99,4%,



com uma Taxa de Erro de 2% receberá 1 x Média de Créditos Diários da Snowflake. Se o Cliente usasse um total de 300 (trezentos) Créditos da Snowflake em ambas as Contas em abril, a Média de Créditos Diários da Snowflake do Cliente para abril seria de 10 (dez) Créditos da Snowflake (300 / 30 dias em abril). Como a Porcentagem Mensal de Disponibilidade é de 99,4%, o cliente teria direito a solicitar um Crédito de Nível de Serviço de 10 (dez) Créditos da Snowflake (1 x 10 Média de Créditos Diários da Snowflake), que seriam creditados contra o uso do Serviço pelo Cliente em maio.

III. SLA Exclusions

III. Exclusões do SLA

Snowflake will have no liability for any failure to meet the Service Level to the extent arising from:
A Snowflake não terá nenhuma responsabilidade por qualquer falha no cumprimento do Nível de Serviço, na medida em que se origine de:

- A. Customer's failure to process Customer Data in the Service in accordance with Snowflake's recommendations for use of the Service — though, upon being notified of such a case, Snowflake will endeavor to help Customer address the failure (e.g., with additional recommendations);
- A. A falha do Cliente em tratar os Dados do Cliente no Serviço em conformidade com as recomendações da Snowflake para o uso do Serviço - apesar de que, ao ser notificada de tal caso, a Snowflake se esforçará para ajudar o Cliente a resolver a falha (por exemplo, com recomendações adicionais);
- B. Customer or User equipment;
- B. Equipamento do Cliente ou do Usuário;
- C. Third-party acts, or services and/or systems not provided by or on behalf of Snowflake. For the avoidance of doubt, this exclusion (C) does not apply to the acts, services or systems of any Cloud Providers;
- C. Atos de terceiros, ou serviços e/ou sistemas não fornecidos pela Snowflake ou em seu nome. (Para evitar dúvidas, esta exclusão (C) não se aplica aos atos, serviços ou sistemas de nenhum Provedor de Nuvem);
- D. Force Majeure events — i.e., any cause beyond such party's reasonable control, including but not limited to acts of God, labor disputes or other industrial disturbances, systemic electrical, telecommunications, or other utility failures, earthquake, storms or other elements of nature, blockages, embargoes, riots, public health emergencies (including pandemics and epidemics), acts or orders of government, acts of terrorism, or war;
- D. Eventos de força maior - isto é, qualquer causa além do controle razoável de tal parte, incluindo mas não se limitando a casos fortuitos, disputas trabalhistas ou outras desordens industriais, falhas de eletricidade sistêmica, de telecomunicações ou outras falhas de serviços públicos, terremoto, tempestades ou outros elementos da natureza, bloqueios, embargos, tumultos, emergências de saúde pública (incluindo pandemias e epidemias), atos ou ordens do governo, atos de terrorismo ou guerra;
- E. Evaluation, free trial, or proof-of-concept use of the Service; or
- E. Avaliação, teste gratuito ou uso de prova de conceito do Serviço; ou
- F. Use of Service features or functionality that are subject to Preview Terms (e.g., beta functionality not intended for production use).
- F. Uso de recursos ou funcionalidades do Serviço que estão sujeitos aos Termos de Prévia (por exemplo, funcionalidade beta não destinada ao uso em produção).

Last Updated: October 7, 2022

Última Atualização: 7 de outubro de 2022