

A tradução abaixo é apenas para fins informativos. Em caso de discrepância, inconsistência ou conflito entre esta tradução e a versão em inglês (mais especificamente em razão de atrasos na tradução), a versão em inglês prevalecerá.

# Contrato de nível de serviço do Amazon Elastic Load Balancing

**Última atualização: [25 de julho de 2022]**

Este Contrato de nível de serviço do Amazon Elastic Load Balancing (Service Level Agreement, “SLA”) é uma política que rege o uso do Amazon Elastic Load Balancing (“Elastic Load Balancing”) e se aplica separadamente a cada conta que utiliza o Elastic Load Balancing. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente AWS](#) ou de outro contrato conosco que rege o uso dos nossos Serviços (“Contrato”), os termos e condições deste SLA se aplicam, mas somente na medida do conflito. Os termos em letras maiúsculas aqui empregados, mas não definidos, terão os significados conforme estabelecidos no Contrato.

## SLAs

A AWS assume dois compromissos de SLA para o Elastic Load Balancing: (1) um SLA do Multi-AZ Load Balancer, que rege cada Load Balancer implantado em diversas AZs, e (2) um SLA do Single Load Balancer, que rege a implantação de cada Load Balancer ou GWLB de forma individual.

### *SLA do Multi-AZ Elastic Load Balancer*

Quando um Load Balancer é implantado simultaneamente em duas ou mais AZs (“Multi-AZ Load Balancer”), a AWS fará todos os esforços comercialmente possíveis para disponibilizar cada Multi-AZ Load Balancer na Porcentagem de tempo de atividade mensal exibida na tabela abaixo durante o ciclo de faturamento mensal (“SLA do Multi-AZ Load Balancer”).

### **Porcentagem de tempo de atividade mensal Porcentagem de crédito de serviço**

Inferior a 99,99%, mas superior ou igual a 99%	10%
Inferior a 99%, mas superior ou igual a 95%	30%
Inferior a 95%	100%

### *SLA do Single-Load Balancer*

Quando um Load Balancer ou GWLB, conforme o caso, for implantado somente em uma AZ (“Single Load Balancer”), a AWS fará todos os esforços possíveis para disponibilizar o Single Load Balancer na Porcentagem do tempo de atividade do Single Load Balancer exibida na tabela abaixo durante qualquer ciclo de faturamento mensal (“SLA do Single Load Balancer”).

Porcentagem do tempo de serviço do Single Load Balancer	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,9%, mas superior ou igual a 99%	10%
Inferior a 99%, mas superior ou igual a 95%	30%
Inferior a 95%	100%

## Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem das taxas totais pagas por você pelo Load Balancer aplicável referente ao ciclo de faturamento mensal no qual o SLA, conforme o caso, não foi atendido.

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Elastic Load Balancing devidos a você. A nosso critério, poderemos emitir o Crédito de serviço para o cartão de crédito que você usou para pagar o ciclo de faturamento no qual a Indisponibilidade ocorreu. Os Créditos de serviço não dão direito a nenhum reembolso ou outro pagamento da AWS. O Crédito de serviço será aplicável e emitido somente se o valor do crédito referente ao ciclo de faturamento mensal em questão for superior a US\$ 1,00 (um dólar norte-americano). Os Créditos de serviço não poderão ser transferidos ou aplicados a qualquer outra conta. Salvo disposição em contrário no Contrato, o seu único e exclusivo recurso no caso de indisponibilidade, descumprimento ou outra falha de nossa parte no fornecimento do Elastic Load Balancing é o recebimento de um Crédito de serviço (caso tenha direito) de acordo com os termos deste SLA.

## Solicitação de crédito e procedimentos de pagamento

Para receber o Crédito de serviço, é necessário que você envie uma solicitação [abrindo um caso](#) no AWS Support Center. Você não poderá combinar ou acumular solicitações nos termos do SLA do Multi-AZ Load Balancer e do SLA do Single Load Balancer para uma implantação específica de um Load Balancer. Sua solicitação deve ser recebida por nós até o final do segundo ciclo de faturamento após o qual o incidente ocorreu, devendo incluir as informações especificadas abaixo em relação ao SLA do Multi-AZ Load Balancer e ao SLA do Single Load Balancer, conforme aplicável:

1. as palavras “Solicitação de crédito de SLA do ELB” na linha de assunto;
2. as datas e as horas de cada incidente de Indisponibilidade que você estiver informando;
3. os nomes de ANRs ou DNS do Load Balancer afetados;
4. o ciclo de faturamento e as regiões da AWS em relação aos quais você esteja solicitando Créditos de serviço; e,
5. a solicitação/o registro de monitoramento que comprovem os erros e corroborem a interrupção alegada\*\*

\*\*Substitua as informações confidenciais ou sensíveis nesses registros por asteriscos

Se uma solicitação nos termos do SLA aplicável for confirmada por nós, emitiremos o Crédito de serviço para você no ciclo de faturamento seguinte ao mês em que sua solicitação tiver sido confirmada por nós. O não envio das informações solicitadas e de outras informações conforme exigido acima desqualificará você de receber o Crédito de serviço.

## **Exclusões de SLA do Elastic Load Balancing**

Os respectivos SLAs não se aplicam à indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Elastic Load Balancing ou a outros problemas de desempenho do Load Balancer ou do GWLB, direta ou indiretamente: (i) causados por fatores fora do nosso controle possível, inclusive eventos de força maior, acesso à Internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Elastic Load Balancing; (ii) resultantes de ação ou omissão voluntária sua (por exemplo, configuração incorreta dos grupos de segurança, configurações de VPC ou definições de credenciais, desativação de chaves de criptografia ou tornar as chaves de criptografia inacessíveis etc.); (iii) resultantes dos seus equipamentos ou software, ou de outra tecnologia; (iv) resultantes do seu descumprimento das diretrizes descritas no Guia do usuário do Elastic Load Balancing, disponível no Site da AWS; ou, (v) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Elastic Load Balancing de acordo com o Contrato (em conjunto, “Exclusões de SLA do Elastic Load Balancing”). Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos usados no nosso cálculo da Porcentagem de tempo de atividade mensal ou da Porcentagem de tempo de atividade do Single Load Balancer, conforme o caso, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

## **Definições**

- “Zona de disponibilidade” e “AZ” [Availability Zone (Zona de disponibilidade)] referem-se ao local isolado dentro da região da AWS identificada por um identificador de letra conforme o código de região da AWS (por exemplo: us-west-1a).
- “GWLB” refere-se ao Gateway Load Balancer.
- “Metas saudáveis” refere-se às metas do Load Balancer ou do GWLB, conforme aplicável, que devolvem um Código de sucesso para a verificação de saúde enviada pelo Load Balancer ou do GWLB, conforme aplicável.
- “Load Balancer” refere-se ao Application Load Balancer, Network Load Balancer ou Classic Load Balancer, conforme aplicável.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada subtraindo-se de 100% a porcentagem de minutos durante o mês em que qualquer um dos Multi-AZ Load Balancers, conforme o caso, esteve no estado de Indisponibilidade.
- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- A “Porcentagem de tempo de atividade do Single Load Balancer” é calculada subtraindo-se de 100% a porcentagem de minutos durante o mês em que um Single Load Balancer esteve no estado de Indisponibilidade.

- “Indisponível” e “Indisponibilidade” referem-se:
  - Com relação ao SLA do Multi-AZ Load Balancer, ao seu Multi-AZ Load Balancer habilitado em duas ou mais AZs que possui pelo menos uma Meta Saudável, que não tem conectividade externa e cujas tentativas de conexão ao Multi-AZ Load Balancer não obtiveram sucesso.
  - Com relação ao SLA do Single Load Balancer, ao seu Single Load Balancer que tem pelo menos uma Meta Saudável, que não tem conectividade externa e cujas tentativas de conexão ao Single Load Balancer não obtiveram sucesso.