

# ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇO: MANAGED LOAD BALANCER

Controle do Documento					
Código:	EQIX.BR.SGQ.DS.002	Revisão:	02 Mar 2015	Versão:	2.1
Classificação:	Interna	Elaborador:	Hugo Salomon;	Aprovador(es):	Carlos Nogueira;
		Revisor(es):	Bruno Wallace; Wellington Lordelo;	Periodicidade:	Anual
Gestão do Documento:		Equipe de Produtos			

## 1. Descrição do Serviço

O serviço de MANAGED LOAD BALANCER consiste em distribuir a carga de acessos entre 2 (dois) ou mais servidores do CLIENTE, com o objetivo de otimizar a utilização de recursos, maximizar o desempenho, minimizar o tempo de resposta e evitar sobrecarga. Esta distribuição é realizada com base em regras pré-estabelecidas e que estão ligadas ao endereço IP dos equipamentos envolvidos e às aplicações a serem balanceadas em cada endereço.

O serviço de MANAGED LOAD BALANCER pode ser contratado através das MODALIDADES descritas no item 3 (três).

## 2. Características

### I. Suporte

A Equinix Brasil oferece o suporte 24 horas por dia para o serviço de MANAGED LOAD BALANCER. Segue abaixo a descrição do Suporte Técnico Básico, incluso no produto oferecido pela Equinix Brasil e que poderá ser solicitado gratuitamente, sem custo adicional:

Suporte Técnico Básico, disponível 24x7:

- Investigar e resolver falha do serviço;
- Informações sobre o produto;

### II. Responsabilidades

A EQUINIX Brasil não se responsabiliza pelas características intrínsecas de funcionamento de software ou sistemas de LOAD BALANCER fabricados por terceiros e utilizados para prestar o serviço. A EQUINIX Brasil não será responsável por eventuais danos causados ao CLIENTE ou a TERCEIROS a ele relacionados em virtude dessas características.

Este serviço só pode ser utilizado em equipamentos hospedados no Data Center da EQUINIX Brasil.

### III. Funcionalidades básicas

As funcionalidades do serviço de LOAD BALANCER da EQUINIX Brasil resumem-se em descongestionar os acessos aos servidores, realizando o balanceamento da utilização de acessos entre os servidores que estão sendo balanceados.

São funcionalidades básicas das MODALIDADES de MANAGED LOAD BALANCER:

- **Balanceamento por peso** - Possibilita a definição de prioridade de recepção de requisições dos servidores balanceados.
- **Compressão e Cache** – redução da latência associada à rede interna e da quantidade de tráfego na rede.
- **Disponibilidade dos servidores** – solicitações dos usuários serão direcionadas apenas para servidores disponíveis.
- **Persistência de Acesso** – Persistência de acesso aos servidores balanceados através de IP de Origem do usuário CLIENTE ou cookie do servidor balanceado.
- **Balanceamento por número de Conexões** – verifica as requisições e encaminha ao servidor com menor número de acessos.

## 3. Modalidades

### I. MANAGED LOAD BALANCER HA-C7

A MODALIDADE de MANAGED LOAD BALANCER HA-C7 realiza o balanceamento de carga C7 (sétima camada do modelo OSI, camada de aplicação), onde os pedidos são analisados e distribuídos pelos servidores do CLIENTE menos utilizados com base nos diferentes tipos de conteúdo de cada aplicação.

Nessa MODALIDADE as aplicações ou carga do CLIENTE são balanceadas por um sistema de LOAD BALANCER configurado em alta disponibilidade, que utiliza hardware redundante para aumentar a tolerância a falhas, COMPARTILHADO com outros CLIENTES.

### II. Restrições

O serviço de MANAGED LOAD BALANCER-C7 possui as seguintes restrições:

- O limite de CAPACIDADE por CLIENTE para contratação é de até 30 Mbps (trinta Megabits por segundo) de tráfego. Para CAPACIDADE maior que 30 Mbps (trinta Megabits por segundo), disponibilizamos os produtos de NETWORK HARDWARE – LOAD BALANCER.
- O sistema de MANAGED LOAD BALANCER-C7 está dimensionado para suportar picos de utilização 920 Mbps (novecentos e vinte Megabits por segundo) de tráfego e até 50.000 (cinquenta mil) conexões simultâneas.

### III. Itens não inclusos

Os seguintes itens não estão inclusos nas MODALIDADES de MANAGED LOAD BALANCER devendo ser solicitados a parte:

- Armazenamento de logs de utilização por período superior a 24 (vinte e quatro) horas.
- Consultoria de programação de software.
- Configuração de sistemas operacionais e aplicações nos equipamentos do CLIENTE.
- Consultoria para determinação do escopo das regras do LOAD BALANCER.

### 4. Acordo de Níveis de Serviço

O serviço de MANAGED LOAD BALANCER está dimensionado para oferecer a seguinte disponibilidade mínima mensal:

Serviços	SLA (Acordo de níveis de serviço)	Tempo máximo para recuperação de falhas (mês contratual)	Como é calculado?
<b>Managed Load Balancer com alta disponibilidade</b>	99,95%	21 minutos	$\frac{\text{Total de horas disponíveis}}{\text{Total de horas no período de medição}}$

A EQUINIX Brasil fornecerá desconto equivalente a 1 (um) dia de serviço ao CLIENTE cada vez que o serviço disponibilizado ao CLIENTE permanecer inoperante por mais de 21 (vinte e um) minutos para os serviços de LOAD BALANCER com alta disponibilidade. Descontos equivalentes a 1 (uma) hora de serviço para cada período de interrupção de 15 (quinze) minutos que se seguirem ao período de 21 (vinte e um) minutos iniciais.

A EQUINIX Brasil conduzirá manutenção programada de rotina do IDC. Nas hipóteses de manutenção programada de rotina os EQUIPAMENTOS DO CLIENTE e/ou os EQUIPAMENTOS DA EQUINIX Brasil poderão ficar impossibilitados de transmitir e/ou receber dados pelo tempo necessário para a solução da situação e o CLIENTE poderá ficar impossibilitado de acessá-los, sem que isto gere qualquer responsabilidade para a EQUINIX Brasil. A EQUINIX Brasil informará o CLIENTE, sobre a programação para a realização da manutenção programada de rotina, com antecedência de 15 dias, preferencialmente, e de no mínimo 48 horas para situações iminentes. Manutenções preventivas programadas pela EQUINIX Brasil e notificadas ao CLIENTE com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito horas) não serão contabilizadas para cálculo da disponibilidade acima citada.

A EQUINIX Brasil poderá efetuar manutenção emergencial a qualquer tempo. Nessa hipótese os EQUIPAMENTOS DO CLIENTE e/ou os EQUIPAMENTOS DA EQUINIX Brasil poderão ficar impossibilitados de transmitir e/ou receber dados pelo tempo necessário para a solução da situação e o CLIENTE poderá ficar impossibilitado de acessá-los, neste caso, o CLIENTE fará jus aos descontos previstos conforme Acordo de Nível de Serviço acima citado.

Fica ressalvado que eventuais falhas decorrentes do mau planejamento das regras do LOAD BALANCER por parte do CLIENTE, não serão em hipótese alguma atribuídas como responsabilidade da EQUINIX Brasil, em especial no que se refere ao acordo de nível de serviço.

O número máximo de descontos que a EQUINIX Brasil poderá conceder ao CLIENTE em um determinado mês contratual está limitado ao valor de 30 (trinta) dias do valor contratado pelo

CLIENTE independentemente do número de vezes em que o serviço disponibilizado ao CLIENTE permanecer inoperante ou da duração de referida inoperância durante o mesmo mês contratual.

Como valor de referência para desconto será utilizado o valor da mensalidade do mês corrente da realização do evento.

## 5. Disposições gerais

A disponibilização do serviço de MANAGED LOAD BALANCER será informada ao CLIENTE através de comunicado escrito enviado ao endereço de e-mail do RESPONSÁVEL TÉCNICO do CLIENTE, que terá o prazo de 48h (quarenta e oito) horas úteis, contadas a partir do envio da mensagem pela EQUINIX Brasil, para manifestar-se sobre eventual falha ou defeito na configuração do serviço. Decorrido tal período, não havendo manifestação do CLIENTE, serão considerados plenamente ativados os serviços com faturamento retroativo à data do envio da comunicação de ativação.

A EQUINIX Brasil não se responsabiliza por qualquer quebra de segurança no sistema do CLIENTE que vier a ocorrer devido à implementação ou execução do serviço de MANAGED LOAD BALANCER.