

Terjemahan di bawah hanya disediakan untuk tujuan informasi. Apabila terdapat perbedaan, ketidaksesuaian, atau pertentangan antara terjemahan ini dan versi bahasa Inggris yang telah diperbarui terakhir kali (termasuk karena penundaan terjemahan), versi bahasa Inggris akan berlaku.

# Perjanjian Tingkat Layanan Amazon Aurora

Terakhir Diperbarui: 19 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, "SLA") Amazon Aurora ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon Aurora dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Amazon Aurora. Apabila terdapat pertentangan antara ketentuan SLA ini dan ketentuan [Perjanjian Pelanggan AWS](#) atau perjanjian lain dengan kami yang mengatur penggunaan Layanan kami oleh Anda ("Perjanjian"), syarat dan ketentuan SLA ini akan berlaku, tetapi hanya sejauh pertentangan tersebut. Istilah-istilah yang diawali huruf besar yang digunakan di sini tetapi tidak didefinisikan dalam perjanjian ini akan memiliki makna sebagaimana ditetapkan dalam Perjanjian.

## SLA

AWS membuat dua komitmen SLA untuk Amazon Aurora: (1) SLA Multi-AZ yang mengatur setiap kluster Amazon Aurora yang disebarkan pada dua AZ atau lebih; dan (2) SLA AZ Tunggal yang mengatur setiap kluster Amazon Aurora yang disebarkan ke satu AZ.

### SLA Multi-AZ

Ketika kluster Amazon Aurora disebarkan pada dua atau lebih AZ ("Kluster Multi-AZ"), AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk membuat setiap Kluster Multi-AZ tersedia dengan Persentase Uptime Bulanan seperti yang ditunjukkan dalam tabel di bawah selama setiap siklus penagihan bulanan ("SLA Multi-AZ").

Persentase Uptime Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,99% tetapi sama atau lebih besar dari 99,0%	10%
Kurang dari 99,0% namun setara atau lebih besar dari 95,0%	25%
Kurang dari 95,0%	100%

### SLA AZ Tunggal

Ketika penyebaran kluster Amazon Aurora disebarkan ke satu AZ ("Kluster AZ Tunggal"), AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk membuat setiap Kluster AZ Tunggal tersedia dengan Persentase Uptime AZ Tunggal seperti yang ditunjukkan dalam tabel di bawah setiap siklus penagihan bulanan ("SLA AZ Tunggal").

Persentase Uptime AZ Tunggal	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,9% tetapi sama atau lebih besar dari 99,0%	10%
Kurang dari 99,0% namun setara atau lebih besar dari 95,0%	25%

Terjemahan di bawah hanya disediakan untuk tujuan informasi. Apabila terdapat perbedaan, ketidaksesuaian, atau pertentangan antara terjemahan ini dan versi bahasa Inggris yang telah diperbarui terakhir kali (termasuk karena penundaan terjemahan), versi bahasa Inggris akan berlaku.

Kurang dari 95,0%

100%

## Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya yang Anda bayarkan untuk Amazon Aurora untuk siklus penagihan bulanan ketika SLA yang berlaku tidak terpenuhi.

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran Amazon Aurora mendatang yang harus Anda bayarkan. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan untuk kartu kredit yang Anda gunakan untuk membayar siklus penagihan jika terjadi Ketidaktersediaan. Kredit Layanan tidak akan memberi Anda hak atas pengembalian dana atau pembayaran lain apa pun dari AWS. Kredit Layanan hanya akan berlaku dan diterbitkan jika jumlah kredit untuk siklus penagihan bulanan yang berlaku berjumlah lebih dari satu dolar (\$1 USD). Kredit Layanan tidak dapat dipindahtangankan atau diterapkan ke akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif untuk setiap Ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Amazon Aurora adalah penerimaan Kredit Layanan (jika memenuhi syarat) sesuai dengan ketentuan SLA ini.

## Prosedur Permintaan dan Pembayaran Kredit

Untuk menerima Kredit Layanan, Anda harus mengirimkan klaim dengan [mengajukan klaim dengan membuka kasus di Pusat Dukungan AWS](#). Anda tidak boleh menggabungkan atau menumpuk klaim berdasarkan SLA Multi-AZ dan SLA AZ Tunggal untuk penyebaran kluster Amazon Aurora tertentu. Permintaan kredit Anda harus diterima oleh kami sebelum akhir siklus penagihan kedua setelah insiden terjadi dan harus mencakup informasi yang ditetapkan di bawah:

*Permintaan SLA Multi-AZ dan AZ Tunggal harus mencakup:*

- i. kata-kata "Permintaan Kredit SLA Amazon Aurora" di baris subjek;
- ii. tanggal dan waktu untuk setiap insiden Ketidaktersediaan yang Anda klaim;
- iii. ID kluster DB dan wilayah(-wilayah) AWS dari Kluster Multi-AZ atau AZ Tunggal yang terdampak; dan
- iv. catatan permintaan yang mendokumentasikan kesalahan dan menguatkan klaim Anda tentang penghentian (informasi rahasia atau sensitif dalam catatan ini harus dihapus atau diganti dengan tanda bintang).

Jika klaim berdasarkan SLA yang berlaku dikonfirmasi oleh kami, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan apabila permintaan Anda diajukan. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

## Pengecualian SLA Amazon Aurora

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Amazon Aurora, atau masalah kinerja Amazon Aurora lainnya, yang secara langsung atau tidak langsung: (i) yang disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa keadaan kahar atau akses Internet atau masalah terkait lainnya di luar titik demarkasi Amazon Aurora; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau kegagalan mengambil tindakan yang disengaja oleh Anda; (iii) yang diakibatkan instans yang masuk ke dalam kelas instans Micro DB atau kelas instans lain yang memiliki batasan sumber daya CPU dan memori serupa; (iv) yang disebabkan Anda tidak mengikuti pedoman operasi dasar yang dijelaskan dalam [Panduan Pengguna Amazon Aurora](#) (yaitu, membanjiri instans basis data sehingga tidak dapat dioperasikan, membuat tabel dalam jumlah yang

Terjemahan di bawah hanya disediakan untuk tujuan informasi. Apabila terdapat perbedaan, ketidaksesuaian, atau pertentangan antara terjemahan ini dan versi bahasa Inggris yang telah diperbarui terakhir kali (termasuk karena penundaan terjemahan), versi bahasa Inggris akan berlaku.

terlalu banyak yang secara signifikan meningkatkan waktu pemulihan, dll.); (v) disebabkan oleh perangkat lunak mesin basis data yang mendasar yang menyebabkan basis data mengalami *crash* secara berulang atau instans basis data tidak dapat dioperasikan; (vi) yang menimbulkan waktu pemulihan yang panjang karena kapasitas IO yang tidak memadai untuk beban kerja basis data Anda; (vii) yang disebabkan peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya; atau (viii) yang timbul akibat penangguhan dan pengakhiran hak Anda oleh kami untuk menggunakan Amazon Aurora sehubungan dengan Perjanjian (secara Bersama-sama disebut “Pengecualian SLA Amazon Aurora”).

Jika ketersediaan dipengaruhi oleh faktor-faktor selain yang digunakan secara tegas dalam perhitungan Persentase Uptime Bulanan kami atau Persentase Uptime AZ Tunggal, sebagaimana berlaku, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor-faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

## Definisi

- “Zona Ketersediaan” dan “AZ” berarti lokasi yang terisolasi dalam wilayah AWS yang diidentifikasi oleh pengenalan huruf yang mengikuti kode wilayah AWS (misalnya, us-west-1a).
- “Persentase Uptime Bulanan” untuk Kluster Multi-AZ yang ada dihitung dengan cara 100% dikurangi persentase interval 1 menit selama siklus penagihan bulanan ketika Kluster Multi-AZ Tidak Tersedia. Jika Anda telah menjalankan Kluster Multi-AZ tersebut hanya selama sebagian bulan tertentu, Kluster Multi-AZ Anda diasumsikan 100% tersedia untuk sebagian bulan ketika Kluster Multi-AZ tersebut tidak berjalan.
- “Persentase Uptime AZ Tunggal” untuk Kluster AZ Tunggal yang ada dihitung dengan cara 100% dikurangi persentase internal 1 menit selama siklus penagihan bulanan ketika Kluster AZ Tunggal Tidak Tersedia. Jika Anda telah menjalankan Kluster AZ Tunggal hanya untuk sebagian waktu dari suatu bulan, Kluster AZ Tunggal Anda dianggap 100% tersedia untuk bagian bulan di mana hal tersebut tidak berjalan.
- “Kluster Multi-AZ” berarti kluster Amazon Aurora (untuk edisi Amazon Aurora yang kompatibel dengan MySQL atau edisi Amazon Aurora yang kompatibel dengan PostgreSQL) yang mencakup instans pada paling sedikit dua zona ketersediaan.
- “Kluster AZ Tunggal” berarti kluster Amazon Aurora (baik untuk edisi Amazon Aurora yang kompatibel dengan MySQL maupun edisi Amazon Aurora yang kompatibel dengan PostgreSQL) yang membatasi semua instans di kluster Amazon Aurora ke Zona Ketersediaan umum.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami berikan kembali ke akun yang memenuhi syarat.
- “Tidak Tersedia” dan “Ketidakterersediaan” berarti bahwa semua permintaan koneksi ke Kluster Multi-AZ atau Kluster AZ Tunggal yang sedang berjalan, sebagaimana berlaku, gagal selama interval 1 menit.