

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 DocumentDB (dengan kompatibilitas MongoDB)

Terakhir Diperbarui: 23 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement, "SLA") ini merupakan kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon DocumentDB (dengan kompatibilitas MongoDB) ("Amazon DocumentDB") dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Amazon DocumentDB. 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.

Komitmen Layanan

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan Kluster Amazon DocumentDB dengan Persentase Uptime Bulanan minimal 99,9%, selama setiap siklus penagihan bulanan ("Komitmen Layanan"). Apabila Amazon DocumentDB tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan berhak untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya yang Anda bayarkan untuk Kluster Amazon DocumentDB yang tidak memenuhi Komitmen Layanan dalam siklus penagihan sesuai dengan jadwal di bawah.

Persentase Uptime Bulanan	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%
Kurang dari 95,0%	100%

Kami hanya akan menerapkan Kredit Layanan untuk pembayaran Amazon DocumentDB mendatang yang harus kami terima dari Anda. 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

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.

DocumentDB 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 [membuka kasus di Pusat Dukungan AWS](#). Untuk memenuhi syarat, permintaan kredit harus diterima oleh kami sebelum akhir siklus penagihan kedua setelah insiden terjadi dan harus mencakup:

- i. kata-kata “Permintaan Kredit SLA” dalam baris subjek;
- ii. tanggal dan waktu untuk setiap insiden Ketidaktersediaan yang Anda klaim;
- iii. ID Kluster Amazon DocumentDB dan wilayah AWS Kluster Amazon DocumentDB 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 Persentase Uptime Bulanan dari permintaan tersebut dikonfirmasi oleh kami dan kurang dari Komitmen Layanan, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan pada bulan berikutnya setelah terjadi permintaan. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

Pengecualian SLA Amazon DocumentDB

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Amazon DocumentDB, atau masalah kinerja Amazon DocumentDB lainnya: (i) yang disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali wajar kami, termasuk setiap peristiwa keadaan kahar atau akses Internet, atau masalah terkait di luar titik demarkasi Amazon DocumentDB; (ii) yang diakibatkan tindakan sukarela atau tidak adanya tindakan yang Anda ambil; (iii) yang diakibatkan oleh Anda tidak mengikuti pedoman operasi dasar yang dijelaskan pada [Pedoman Pengembang Amazon DocumentDB](#); (iv) yang diakibatkan oleh waktu pemulihan yang panjang akibat kapasitas IO yang tidak memadai untuk beban kerja basis data Anda; (v) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi lain; atau (vi) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan Amazon DocumentDB oleh kami sesuai Perjanjian (secara bersama-sama disebut sebagai “Pengecualian SLA Amazon DocumentDB”).

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

Definisi

- “Persentase Uptime Bulanan” untuk Kluster Amazon DocumentDB yang ada dihitung dengan cara 100% dikurangi persentase interval 1 menit selama siklus penagihan bulanan ketika Kluster Amazon DocumentDB Tidak Tersedia. Jika Anda telah menjalankan Kluster Amazon DocumentDB tersebut hanya untuk sebagian waktu dari suatu bulan, Kluster Amazon DocumentDB Anda dianggap 100% tersedia untuk bagian bulan ketika Kluster Amazon DocumentDB tersebut tidak berjalan. Pengukuran Persentase Uptime Bulanan mengecualikan waktu henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA Amazon DocumentDB.

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.

- “Tidak Tersedia” dan “Ketidaktersediaan” berarti semua permintaan koneksi ke semua instans dalam Kluster Amazon DocumentDB mengalami kegagalan selama interval 1 menit.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami berikan kembali ke akun yang memenuhi syarat.
- “Kluster Amazon DocumentDB” terdiri atas volume penyimpanan dan dua instans Amazon DocumentDB atau lebih di dua zona ketersediaan AWS atau lebih di wilayah AWS yang sama.