

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: 1 Mei 2025

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 tidak didefinisikan dalam perjanjian ini akan memiliki makna sebagaimana ditetapkan dalam Perjanjian.

Komitmen Layanan

AWS membuat dua komitmen SLA untuk Amazon DocumentDB: (1) SLA Multi-AZ yang mengatur setiap kluster Amazon DocumentDB yang diterapkan di dua AZ atau lebih; dan (2) SLA AZ Tunggal yang mengatur setiap kluster Amazon DocumentDB yang diterapkan di satu AZ.

SLA Multi-AZ

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

Persentase <i>Uptime</i> Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,99% tetapi sama atau lebih besar dari 99,0%	10%
Kurang dari 99,0% tetapi sama atau lebih besar dari 95,0%	25%
Kurang dari 95,0%	100%

SLA AZ Tunggal

Ketika penyebaran kluster Amazon DocumentDB diterapkan ke satu AZ ("Single-AZ Cluster"), AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan setiap Single-AZ Cluster dengan Persentase *Uptime* AZ Tunggal sebagaimana ditunjukkan dalam tabel di bawah selama setiap siklus penagihan bulanan ("SLA AZ Tunggal"). Kredit Layanan

Persentase Waktu Operasi AZ Tunggal	Persentase Kredit Layanan
-------------------------------------	---------------------------

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 99,9% tetapi sama atau lebih besar dari 99,0%	10%
Kurang dari 99,0% tetapi sama atau lebih besar dari 95,0%	25%
Kurang dari 95,0%	100%

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase dari biaya yang Anda bayarkan untuk kluster Amazon DocumentDB untuk siklus penagihan bulanan apabila SLA yang berlaku tidak terpenuhi. Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran Amazon DocumentDB mendatang yang harus Anda bayarkan. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan untuk kartu kredit bank yang Anda gunakan untuk membayar siklus penagihan jika terjadi Ketidaktersediaan. Kredit Layanan tidak akan memberikan hak kepada Anda atas segala pengembalian dana atau pembayaran lain dari AWS. Kredit Layanan hanya akan berlaku dan diterbitkan jika jumlah kredit untuk siklus penagihan bulanan yang berlaku lebih dari satu dolar (\$1 USD). Kredit Layanan tidak dapat dipindah tanggalkan atau diterapkan pada akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif Anda untuk setiap Ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Amazon 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](#). Anda tidak boleh menggabungkan atau menumpuk klaim berdasarkan SLA Multi-AZ dan SLA AZ Tunggal untuk penyebaran kluster Amazon DocumentDB tertentu. Untuk memenuhi syarat, permintaan kredit harus diterima oleh kami sebelum akhir siklus penagihan kedua setelah peristiwa terjadi dan harus mencakup:

- i. kata-kata “Permintaan Kredit SLA Amazon DocumentDB” dalam baris subjek;
- ii. tanggal dan waktu dari setiap peristiwa Ketidaktersediaan yang Anda klaim;
- iii. ID kluster ClusterDocumentDB Amazon DocumentDB dan wilayah(-wilayah) AWS dari kluster ClusterDocumentDB Amazon DocumentDB Multi-AZ atau AZ Tunggal yang terpengaruh; dan
- iv. catatan permintaan Anda yang mendokumentasikan kesalahan dan mendukung penghentian yang Anda klaim (setiap informasi rahasia atau sensitif dalam catatan ini harus dihapus atau diganti dengan tanda bintang).

Jika Persentase *Uptime* Bulanan atau Persentase *Uptime* AZ Tunggal dari permintaan tersebut kami konfirmasi dan kurang dari Komitmen Layanan, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan terjadinya permintaan. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

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.

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 peristiwa keadaan kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi Amazon DocumentDB; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan sukarela atau tidak adanya tindakan dari Anda; (iii) yang diakibatkan karena Anda tidak mengikuti panduan operasi dasar yang dijelaskan dalam [Panduan Pengguna Amazon DocumentDB](#); (iv) yang mengakibatkan waktu pemulihan lama karena kapasitas IO yang tidak memadai untuk beban kerja basis data Anda; (v) yang diakibatkan dari peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya; atau (vi) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan Amazon DocumentDB sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut sebagai “Pengecualian SLA Amazon DocumentDB”).

Jika ketersediaan dipengaruhi oleh faktor-faktor selain yang digunakan secara eksplisit dalam perhitungan Persentase *Uptime* Bulanan atau Persentase *Uptime* Bulanan *Uptime* AZ Tunggal, 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 pengenal huruf yang mengikuti kode wilayah AWS (misalnya, us-west-1a).
- “Persentase *Uptime* Bulanan” untuk Multi-AZ Cluster tertentu dihitung dengan cara 100% dikurangi persentase interval 1 menit selama siklus penagihan bulanan ketika Multi-AZ Cluster Tidak Tersedia. Jika Anda telah menjalankan Multi-AZ Cluster tersebut hanya selama bagian dari bulan tersebut, Multi-AZ Cluster tersebut diasumsikan tersedia 100% selama bagian dari bulan ketika tidak berjalan. Pengukuran Persentase *Uptime* Multi-AZ mengecualikan waktu henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung oleh Pengecualian SLA Amazon DocumentDB.
- “Persentase *Uptime* AZ Tunggal” untuk Single-AZ Cluster tertentu dihitung dengan cara 100% dikurangi persentase interval 1 menit selama siklus penagihan bulanan ketika Single-AZ Cluster tersebut Tidak Tersedia. Jika Anda telah menjalankan Single-AZ Cluster tersebut hanya selama sebagian dari bulan tersebut, Single-AZ Cluster Anda diasumsikan tersedia 100% selama bagian dari bulan ketika Single-AZ Cluster tidak berjalan. Pengukuran Persentase *Uptime* AZ Tunggal mengecualikan waktu henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung oleh Pengecualian SLA Amazon DocumentDB.
- “Multi-AZ Cluster” berarti kluster Amazon DocumentDB yang mencakup instans di minimal dua zona ketersediaan.
- “Single-AZ Cluster” berarti kluster Amazon DocumentDB yang membatasi seluruh instans dalam kluster Amazon DocumentDB ke Zona Ketersediaan umum.

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 seluruh permintaan koneksi ke seluruh instans di kluster Amazon DocumentDB gagal selama interval 1 menit.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.