

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 ElastiCache

Terakhir Diperbarui: 16 Oktober 2024

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, "SLA") Amazon ElastiCache ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon ElastiCache ("ElastiCache") dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan ElastiCache. 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 yang diawali huruf besar yang tidak didefinisikan dalam perjanjian ini akan memiliki makna seperti ditetapkan dalam Perjanjian.

## SLA

AWS membuat lima komitmen SLA untuk ElastiCache: (1) SLA ElastiCache Serverless, (2) SLA Multi-AZ ElastiCache, (3) SLA Cross-AZ ElastiCache, (4) SLA Multi-AZ ElastiCache Generasi Sebelumnya, dan (5) SLA Single-AZ ElastiCache.

### SLA ElastiCache Serverless dan Multi-AZ

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan setiap Konfigurasi ElastiCache Serverless untuk Valkey, Konfigurasi ElastiCache Serverless untuk Memcached, dan Konfigurasi ElastiCache Serverless untuk Redis OSS (secara bersama-sama disebut "Konfigurasi ElastiCache Serverless"), dan setiap Konfigurasi ElastiCache untuk Valkey dan ElastiCache untuk Redis OSS Multi-AZ (secara bersama-sama disebut "Konfigurasi ElastiCache Multi-AZ") dengan Persentase *Uptime* Bulanan, seperti yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini selama setiap siklus penagihan bulanan (masing-masing sebagaimana berlaku disebut "SLA ElastiCache Serverless" dan/atau "SLA Multi-AZ ElastiCache").

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 Cross-AZ ElastiCache dan SLA Multi-AZ ElastiCache Generasi Sebelumnya

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan setiap Konfigurasi ElastiCache untuk Memcached Cross-AZ dan Konfigurasi ElastiCache untuk Redis OSS Multi-AZ Generasi Sebelumnya dengan Persentase Waktu Aktif Cross-AZ dan Multi-AZ Generasi Sebelumnya, sebagaimana berlaku, seperti yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini selama setiap siklus penagihan bulanan (masing-masing sebagaimana berlaku disebut "SLA Cross-AZ ElastiCache" dan/atau "SLA Multi-AZ ElastiCache Generasi Sebelumnya").

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.

<b>Persentase <i>Uptime</i> Cross-AZ dan Multi-AZ Generasi Sebelumnya</b>	<b>Persentase Kredit Layanan</b>
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%

#### **SLA Single-AZ ElastiCache**

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan setiap Konfigurasi ElastiCache untuk Valkey Single-AZ, Konfigurasi ElastiCache untuk Memcached Single-AZ, dan Konfigurasi ElastiCache untuk Redis OSS Single-AZ (secara bersama-sama disebut “Konfigurasi Single-AZ ElastiCache”) dengan Persentase *Uptime* Single-AZ seperti yang ditunjukkan dalam tabel di bawah ini selama setiap siklus penagihan bulanan (“SLA Single-AZ ElastiCache”).

<b>Persentase Waktu Operasi AZ Tunggal</b>	<b>Persentase Kredit Layanan</b>
Kurang dari 99,5% 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 total biaya yang dibayar oleh Anda untuk Konfigurasi ElastiCache Serverless, Konfigurasi ElastiCache Multi-AZ, Konfigurasi ElastiCache untuk Memcached Cross-AZ, Konfigurasi ElastiCache untuk Redis OSS Generasi Sebelumnya Multi-AZ, atau Konfigurasi ElastiCache Single-AZ, sebagaimana berlaku, di wilayah AWS yang terdampak untuk siklus penagihan bulanan di mana SLA, sebagaimana berlaku, tidak terpenuhi.

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran ElastiCache mendatang yang harus Anda bayarkan. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan untuk kartu kredit yang Anda gunakan guna membayar siklus penagihan apabila ketidaktersediaan terjadi. 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

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.

berlaku lebih dari satu dolar (\$1 USD). Kredit Layanan tidak dapat dipindah tangankan atau diterapkan pada akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihannya satunya dan eksklusif Anda untuk setiap ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan ElastiCache 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 ElastiCache Serverless, SLA Multi-AZ ElastiCache, SLA Cross-AZ ElastiCache, SLA Multi-AZ ElastiCache Generasi Sebelumnya, dan/atau SLA Single-AZ ElastiCache untuk penyebaran ElastiCache tertentu. Permintaan Anda harus kami terima pada akhir siklus penagihan kedua setelah insiden terjadi dan harus menyertakan informasi yang ditentukan di bawah ini untuk SLA Serverless, Multi-AZ, Cross-AZ, Multi-AZ Generasi Sebelumnya, atau Single-AZ ElastiCache, sebagaimana berlaku:

- i. kata-kata “Permintaan Kredit SLA ElastiCache” dalam baris subjek;
- ii. tanggal dan waktu dari setiap peristiwa Ketidaktersediaan yang Anda klaim;
- iii. Nama Cache, Nama Cluster, atau Nama Shard (jika berlaku);
- iv. wilayah AWS dari Konfigurasi ElastiCache Serverless yang terdampak, Konfigurasi ElastiCache Multi-AZ, Konfigurasi ElastiCache untuk Memcached Cross-AZ, Konfigurasi ElastiCache untuk Redis OSS Generasi Sebelumnya Multi-AZ, atau Konfigurasi ElastiCache Single-AZ; dan
- v. 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 klaim berdasarkan SLA yang berlaku dikonfirmasi oleh kami, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan ketika permintaan Anda diajukan. Kegagalan Anda dalam memberikan informasi yang diminta dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

### **Pengecualian SLA Amazon ElastiCache untuk Valkey**

Masing-masing SLA tidak berlaku untuk setiap ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran ElastiCache, atau masalah kinerja Amazon ElastiCache lainnya, yang secara langsung atau tidak langsung: (i) disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa keadaan kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi ElastiCache; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan sukarela atau tidak adanya tindakan dari Anda; (iii) diakibatkan oleh Anda tidak mengikuti strategi *caching* yang direkomendasikan dan praktik terbaik yang dijelaskan dalam Panduan Pengguna ElastiCache untuk Valkey; (iv) yang disebabkan oleh perangkat lunak mesin dalam memori mendasar yang mengakibatkan mesin *crash* berulang kali atau titik akhir ElastiCache untuk Valkey yang tidak dapat

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.

dioperasikan; (v) yang diakibatkan waktu pemulihan panjang akibat kapasitas yang tidak memadai untuk beban kerja dalam memori Anda; (vi) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya; atau (vii) yang timbul dari penangguhan dan pengakhiran hak Anda oleh kami untuk menggunakan ElastiCache sesuai Perjanjian.

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

### **Pengecualian SLA Amazon ElastiCache untuk Memcached**

Masing-masing SLA tidak berlaku untuk setiap ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran ElastiCache, atau masalah kinerja Amazon ElastiCache lainnya, yang secara langsung atau tidak langsung: (i) disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa keadaan kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi ElastiCache; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan sukarela atau tidak adanya tindakan dari Anda; (iii) diakibatkan oleh Anda tidak mengikuti [strategi caching yang direkomendasikan dan praktik terbaik](#) yang dijelaskan dalam Panduan Pengguna ElastiCache; (iv) yang disebabkan oleh perangkat lunak mesin dalam memori mendasar yang mengakibatkan mesin *crash* berulang kali atau titik akhir ElastiCache untuk Memcached yang tidak dapat dioperasikan; (v) yang diakibatkan waktu pemulihan panjang akibat kapasitas yang tidak memadai untuk beban kerja dalam memori Anda; (vi) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya; atau (vii) yang timbul dari penangguhan dan pengakhiran hak Anda oleh kami untuk menggunakan ElastiCache sesuai Perjanjian.

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

### **Pengecualian SLA Amazon ElastiCache untuk Redis OSS**

Masing-masing SLA tidak berlaku untuk setiap ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran ElastiCache, atau masalah kinerja Amazon ElastiCache lainnya, yang secara langsung atau tidak langsung: (i) disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa keadaan kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi ElastiCache; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan sukarela atau tidak adanya tindakan dari Anda; (iii) diakibatkan oleh Anda tidak mengikuti [strategi caching yang direkomendasikan dan praktik terbaik](#) yang dijelaskan dalam Panduan Pengguna ElastiCache; (iv) yang disebabkan oleh perangkat lunak mesin dalam memori mendasar yang mengakibatkan mesin *crash* berulang kali atau titik akhir ElastiCache untuk Redis OSS yang tidak dapat dioperasikan; (v) yang diakibatkan waktu pemulihan panjang akibat kapasitas yang tidak memadai untuk beban kerja dalam memori Anda; (vi) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya; atau (vii) yang timbul dari penangguhan dan pengakhiran hak Anda oleh kami untuk menggunakan ElastiCache sesuai Perjanjian.

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.

Apabila ketersediaan dipengaruhi oleh faktor selain yang digunakan secara tegas dalam perhitungan Persentase *Uptime* Bulanan, Persentase *Uptime* Multi-AZ Generasi Sebelumnya, atau Persentase *Uptime* Single-AZ, sebagaimana berlaku, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

## Definisi

- “Konfigurasi Cross-AZ” berarti cluster ElastiCache untuk Memcached yang (a) bukan merupakan Konfigurasi Serverless, dan (b) diterapkan di sedikitnya dua Zona Ketersediaan (Availability Zone/AZ) terpisah dalam wilayah AWS yang sama.
- Persentase Waktu Aktif “Cross-AZ” untuk Konfigurasi Cross-AZ tertentu dihitung sebagai: 100% dikurangi persentase interval 1 menit selama siklus penagihan bulanan saat cluster “Tidak Tersedia”. Jika Anda telah menjalankan Konfigurasi Cross-AZ tersebut hanya selama sebagian dari bulan tersebut, Konfigurasi Cross-AZ Anda diasumsikan tersedia 100% selama bagian dari bulan ketika Konfigurasi Cross-AZ tersebut tidak berjalan.
- “Kesalahan” berarti:
  - sehubungan dengan ElastiCache Serverless untuk Valkey, setiap Permintaan yang mengembalikan pesan “-CLUSTERDOWN” atau “-ERR internal error”
  - sehubungan dengan ElastiCache Serverless untuk Memcached, setiap Permintaan yang mengembalikan pesan “SERVER\_ERROR server temporarily unavailable”.
  - sehubungan dengan ElastiCache Serverless untuk Redis OSS, setiap Permintaan yang mengembalikan pesan “-CLUSTERDOWN” atau “-ERR internal error”
- “Persentase *Uptime* Bulanan”:
  - untuk Konfigurasi Multi-AZ tertentu dihitung sebagai rata-rata di seluruh shard Konfigurasi Multi-AZ dari perhitungan berikut untuk masing-masing shard tersebut: 100% dikurangi persentase interval 1 menit selama siklus penagihan bulanan saat shard “Tidak Tersedia”. Jika Anda telah menjalankan Konfigurasi Multi-AZ tersebut hanya selama sebagian dari bulan tersebut, Konfigurasi Multi-AZ Anda diasumsikan tersedia 100% selama bagian dari bulan ketika Konfigurasi Multi-AZ tersebut tidak berjalan.
  - untuk Konfigurasi Serverless tertentu dihitung sebagai 100% dikurangi rata-rata persentase ketidaktersediaan dari semua interval 1 menit dalam siklus penagihan bulanan, adapun persentase ketidaktersediaan untuk setiap interval 1 menit dihitung sebagai persentase Permintaan yang dibuat dalam interval 1 menit tersebut yang Tidak Tersedia. Apabila Anda tidak membuat Permintaan dalam interval 1 menit tertentu, persentase ketidaktersediaan untuk interval tersebut dianggap 0%.
- “Konfigurasi Multi-AZ” berarti

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.

- sehubungan dengan ElastiCache untuk Valkey, suatu cluster ElastiCache untuk Valkey yang (a) bukan merupakan Konfigurasi Serverless, (b) dikonfigurasi dengan failover otomatis diaktifkan, dan (c) dikonfigurasi dengan set utama dan replika di setiap shard yang diterapkan di setidaknya dua Zona Ketersediaan (Availability Zone/AZ) terpisah.
- sehubungan dengan ElastiCache untuk Redis OSS, suatu cluster ElastiCache untuk Redis OSS yang (a) bukan merupakan Konfigurasi Serverless, dan (b) dikonfigurasi dengan Redis OSS versi 6.2 dan di atasnya dan (x) (i) dibuat pada atau setelah 13 Januari 2023, atau (ii) dengan pembaruan layanan mesin yang dirilis pada atau setelah 13 Januari 2023 diterapkan, dan (y) dengan pengaturan Multi-AZ diaktifkan pada cluster.
- “Konfigurasi Multi-AZ Generasi Sebelumnya” berarti suatu cluster ElastiCache untuk Redis OSS yang (a) bukan merupakan Konfigurasi Serverless, dan (b) dikonfigurasi dengan versi Redis OSS apa pun dan (x) dengan failover otomatis diaktifkan, dan (y) dengan set utama dan replika di setiap shard yang diterapkan di setidaknya dua Zona Ketersediaan (Availability Zone/AZ) terpisah.
- “Percentase *Uptime* Multi-AZ Generasi Sebelumnya” untuk Konfigurasi Multi-AZ Generasi Sebelumnya tertentu dihitung sebagai rata-rata di seluruh shard Konfigurasi Multi-AZ Generasi Sebelumnya dari perhitungan berikut untuk masing-masing shard tersebut: 100% dikurangi persentase interval 1 menit selama siklus penagihan bulanan saat shard “Tidak Tersedia”. Jika Anda telah menjalankan Konfigurasi Multi-AZ Generasi Sebelumnya tersebut hanya selama sebagian dari bulan tersebut, Konfigurasi Multi-AZ Generasi Sebelumnya diasumsikan tersedia 100% selama bagian dari bulan ketika Konfigurasi Multi-AZ tersebut tidak berjalan.
- “Permintaan” berarti:
  - sehubungan dengan ElastiCache Serverless untuk Valkey, suatu perintah Valkey yang diinisiasi oleh pelanggan dari jenis yang secara khusus terdaftar sebagai didukung oleh [ElastiCache Serverless untuk Valkey](#).
  - sehubungan dengan ElastiCache Serverless untuk Memcached, suatu perintah Memcached yang diinisiasi oleh pelanggan dari jenis yang secara khusus terdaftar sebagai didukung oleh [ElastiCache Serverless untuk Memcached](#).
  - sehubungan dengan ElastiCache Serverless untuk Redis OSS, suatu perintah Redis OSS yang diinisiasi oleh pelanggan dari jenis yang secara khusus terdaftar sebagai didukung oleh [ElastiCache Serverless untuk Redis OSS](#).
- “Konfigurasi Serverless” berarti, sehubungan dengan ElastiCache Serverless untuk Valkey, ElastiCache Serverless untuk Memcached, dan ElastiCache Serverless untuk Redis OSS, suatu cache yang dibuat menggunakan (a) opsi di Konsol AWS untuk membuat konfigurasi tanpa server untuk ElastiCache, atau (b) tindakan “CreateServerlessCache” menggunakan AWS API atau CLI.

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.

- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.
- “Konfigurasi Single-AZ” berarti:
  - sehubungan dengan ElastiCache untuk Valkey, suatu cluster yang (a) bukan merupakan Konfigurasi Serverless, dan (b) dikonfigurasi (x) dengan failover otomatis tidak diaktifkan, atau (y) tanpa set utama dan replika di setiap shard yang diterapkan di setidaknya dua Zona Ketersediaan (Availability Zone/AZ) terpisah.
  - sehubungan dengan ElastiCache untuk Memcached, sebuah cluster yang (a) bukan merupakan Konfigurasi Serverless, dan (b) diterapkan di satu Zona Ketersediaan (Availability Zone/AZ) dalam suatu wilayah AWS
  - sehubungan dengan ElastiCache untuk Redis OSS, suatu cluster yang (a) bukan merupakan Konfigurasi Serverless, dan (b) dikonfigurasi (x) dengan failover otomatis tidak diaktifkan, atau (y) tanpa set utama dan replika di setiap shard yang diterapkan di setidaknya dua Zona Ketersediaan (Availability Zone/AZ) terpisah.
- “Percentase *Uptime Single-AZ*” untuk Konfigurasi Single-AZ tertentu dihitung sebagai: 100% dikurangi persentase interval 1 menit selama siklus penagihan bulanan saat cluster “Tidak Tersedia”. Jika Anda telah menjalankan Konfigurasi Single-AZ tersebut hanya selama sebagian dari bulan tersebut, Konfigurasi Single-AZ Anda diasumsikan tersedia 100% selama bagian dari bulan ketika Konfigurasi Single-AZ tersebut tidak berjalan.
- “Tidak Tersedia” atau “Ketidaktersediaan” berarti:
  - sehubungan dengan shard ElastiCache untuk Valkey yang berjalan dalam Konfigurasi Multi-AZ atau Single-AZ, bahwa semua permintaan koneksi ke node utama dari shard gagal selama interval 1 menit.
  - sehubungan dengan cluster ElastiCache untuk Memcached yang berjalan dalam Konfigurasi Cross-AZ atau Single-AZ, bahwa cluster tersebut tidak memiliki konektivitas eksternal.
  - sehubungan dengan shard ElastiCache untuk Redis OSS yang berjalan dalam Konfigurasi Multi-AZ, Multi-AZ Generasi Sebelumnya, atau Single-AZ, bahwa semua permintaan koneksi ke node utama dari shard gagal selama interval 1 menit.
  - sehubungan dengan Konfigurasi ElastiCache Serverless, suatu Permintaan yang gagal dengan suatu Kesalahan.