

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 karenanya penundaan terjemahan), versi bahasa Inggris akan berlaku.

Perjanjian Tingkat Layanan Amazon Neptune

Terakhir Diperbarui: 2 April 2025

Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement, "SLA") Amazon Neptune ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon Neptune ("Neptune") dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Neptune. 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 dua komitmen SLA untuk Amazon Neptune: (1) SLA Instans DB Multi-AZ, Cluster DB Multi-AZ, dan Grafik Multi-AZ; dan (2) SLA Instans DB Tunggal dan Grafik AZ Tunggal.

SLA Instans DB Multi-AZ, Cluster DB Multi-AZ, dan Grafik Multi-AZ

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan masing-masing Instans DB Multi-AZ, Cluster DB Multi-AZ, dan Grafik Multi-AZ dengan Persentase Uptime Bulanan sebagaimana ditunjukkan dalam tabel di bawah selama setiap siklus penagihan bulanan ("SLA Instans DB Multi-AZ, Cluster DB Multi-AZ, dan Grafik 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% tetapi sama atau lebih besar dari 95,0%	25%
Kurang dari 95,0%	100%

SLA Instans DB Tunggal dan Grafik AZ Tunggal

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan masing-masing Instans DB Tunggal dan Grafik AZ Tunggal dengan Persentase Uptime Instans DB Tunggal dan Grafik AZ Tunggal, sebagaimana ditunjukkan dalam tabel di bawah, selama setiap siklus penagihan bulanan ("SLA Instans DB Tunggal dan Grafik AZ Tunggal"):

Persentase Uptime Instans DB Tunggal	Persentase Kredit Layanan
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 biaya yang dibayarkan oleh Anda untuk Instans DB Multi-AZ, Cluster DB Multi-AZ, atau Grafik Multi-AZ yang tidak memenuhi SLA Instans DB Multi-AZ, Cluster DB Multi-AZ, dan Grafik Multi-AZ, sebagaimana berlaku; atau untuk Instans DB Tunggal dan instans Grafik AZ Tunggal yang tidak memenuhi SLA Instans DB Tunggal dan Grafik AZ Tunggal di wilayah AWS yang terdampak untuk siklus penagihan bulanan saat SLA, sebagaimana berlaku, tidak terpenuhi.

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran Neptune 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 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-satu-satunya dan eksklusif Anda untuk setiap ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Neptune 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](#). Permintaan Anda harus kami terima pada akhir siklus penagihan kedua setelah insiden terjadi dan harus mencakup informasi yang dinyatakan di bawah untuk SLA yang berlaku:

- i. kata-kata “Permintaan Kredit SLA Amazon Neptune” dalam baris subjek;
- ii. tanggal dan waktu dari setiap insiden Ketidaktersediaan yang Anda klaim;
- iii. pengidentifikasi instans/kluster/grafik DB dan wilayah AWS dari Instans DB Tunggal, Grafik AZ Tunggal, Instans DB Multi-AZ, Kluster DB Multi-AZ, atau Grafik Multi-AZ yang terdampak; 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 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 Neptune

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk setiap ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Neptune, atau masalah kinerja Amazon Neptune 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 Neptune; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan sukarela atau tidak adanya tindakan dari Anda; (iii) diakibatkan oleh node yang merupakan milik instans tujuan umum burstable; (iv) yang disebabkan karena Anda tidak mengikuti praktik terbaik yang dijelaskan dalam Panduan Pengguna Neptune; (v) yang diakibatkan waktu pemulihan panjang akibat kapasitas IO yang tidak memadai untuk beban kerja basis data 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 Neptune sesuai dengan Perjanjian.

Jika ketersediaan dipengaruhi oleh faktor-faktor selain yang digunakan secara eksplisit dalam perhitungan Persentase Uptime Bulanan atau Persentase Uptime Instans DB Tunggal dan Grafik AZ Tunggal kami, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor-faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

Definisi

- “Zona Ketersediaan” berarti lokasi yang terisolasi dalam wilayah AWS yang diidentifikasi oleh pengidentifikasi huruf yang mengikuti kode wilayah AWS (misalnya, us-west-1a).
- “Persentase Uptime Instans DB Tunggal dan Grafik AZ Tunggal” untuk Instans DB Tunggal atau Grafik AZ Tunggal tertentu dihitung dengan cara mengurangi 100% dengan persentase interval 1 menit selama siklus penagihan bulanan saat Instans DB Tunggal atau Grafik AZ Tunggal tersebut “Tidak Tersedia”. Jika Anda telah menjalankan Instans DB Tunggal atau Grafik AZ Tunggal tersebut hanya selama sebagian dari bulan tersebut, Instans DB Tunggal atau Grafik AZ Tunggal Anda diasumsikan tersedia 100% selama bagian dari bulan ketika tidak berjalan.
- “Persentase Uptime Bulanan” untuk Instans DB Multi-AZ, Cluster DB Multi-AZ, atau Grafik Multi-AZ tertentu dihitung dengan cara mengurangi 100% dengan persentase interval 1 menit selama siklus penagihan bulanan ketika Instans DB Multi-Z, Cluster DB Multi-AZ, atau Grafik Multi-AZ tersebut “Tidak Tersedia”. Jika Anda telah menjalankan Instans DB Multi-AZ, Cluster DB Multi-AZ, atau Grafik Multi-AZ tersebut hanya selama sebagian dari bulan tersebut, Instans DB Multi-AZ, Cluster DB Multi-AZ, atau Grafik Multi-AZ tersebut diasumsikan tersedia 100% selama bagian dari bulan ketika tidak berjalan.
- “Instans DB Multi-AZ” berarti instans basis data Neptune dengan opsi penyebaran Multi-AZ yang dipilih.
- “Grafik Multi-AZ” berarti grafik Neptune Analytics dengan minimal satu replika di AZ lain.

- “Cluster DB Multi-AZ” berarti cluster Neptune yang terdiri atas dua atau lebih instans Neptune dalam dua atau lebih Zona Ketersediaan AWS.
- “Instans DB Tunggal” berarti instans basis data Neptune ketika pengguna memilih opsi “Tidak” untuk Penyebaran Multi-AZ.
- “Grafik AZ Tunggal” berarti grafik Neptune Analytics tempat pengguna memilih replika “0” di AZ lain.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kembalikan ke akun yang memenuhi syarat.
- “Tidak Tersedia” dan “Ketidaktersediaan” berarti bahwa seluruh permintaan koneksi ke titik akhir Instans DB Tunggal, Grafik AZ Tunggal, Instans DB Multi-AZ, Cluster DB Multi-AZ, atau Grafik Multi-AZ yang berjalan yang berlaku gagal selama interval 1 menit.