

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 Keyspaces

Terakhir Diperbarui: 24 Mei 2023

Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement atau "SLA") Amazon Keyspaces (untuk Apache Cassandra) ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon Keyspaces (untuk Apache Cassandra) ("Keyspaces") dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Keyspaces. 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 Keyspaces dengan Persentase Uptime Bulanan untuk setiap wilayah AWS, selama siklus penagihan bulanan apa pun, (a) setidaknya 99,999% jika SLA Replikasi Multiwilayah berlaku, atau (b) setidaknya 99,99% jika SLA Standar berlaku ("Komitmen Layanan"). Apabila Keyspaces tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya total yang dibayarkan oleh Anda untuk Keyspaces di wilayah AWS yang terpengaruh untuk siklus penagihan bulanan saat Komitmen Layanan tidak terpenuhi, sesuai dengan jadwal di bawah:

	Persentase Uptime Bulanan	Persentase Kredit Layanan
SLA Replikasi Multiwilayah	Kurang dari 99,999% tetapi lebih besar dari atau sama dengan 99,0%	10%
	Kurang dari 99,0% tetapi lebih besar dari atau sama dengan 95,0%	25%
	Kurang dari 95,0%	100%
SLA Standar	Kurang dari 99,99% tetapi lebih besar dari atau sama dengan 99,0%	10%

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

Kami akan memberlakukan Kredit Layanan apa pun hanya terhadap pembayaran Keyspaces mendatang selain yang dikenakan dari Anda. 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 dipindahtangankan atau diterapkan pada akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif bagi Anda untuk setiap ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Keyspaces 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) siklus penagihan dan wilayah(-wilayah) AWS sehubungan dengan Kredit Layanan yang Anda klaim, bersama dengan Persentase Uptime Bulanan untuk wilayah AWS tersebut untuk siklus penagihan dan tanggal, waktu, dan Ketersediaan tertentu untuk setiap interval 5 menit dengan Ketersediaan kurang dari 100% di wilayah AWS tersebut selama siklus penagihan; dan
- (iii) catatan Permintaan Anda yang mendokumentasikan kesalahan untuk penghentian yang Anda klaim (setiap informasi rahasia atau sensitif dalam catatan ini harus dihapus atau diganti dengan tanda bintang).

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

Pengecualian SLA Keyspaces

Komitmen Layanan tidak berlaku pada ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Keyspaces, atau masalah performa Keyspaces 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 Keyspaces; (ii) yang timbul dari tindakan atau tindakan yang tidak Anda lakukan (misalnya memperbesar kapasitas yang sudah disediakan, salah mengonfigurasi kelompok keamanan, kebijakan akses, konfigurasi VPC, atau pengaturan kredensial, menonaktifkan kunci

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.

enkripsi atau membuat kunci enkripsi tidak dapat diakses, dll.); (iii) yang timbul karena Anda tidak mengikuti pedoman dan praktik terbaik yang dijelaskan dalam Dokumen Keyspaces di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak Anda, atau teknologi lain; atau (v) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran oleh kami hak Anda untuk menggunakan Keyspaces berdasarkan Perjanjian (secara bersama-sama disebut sebagai "Pengecualian Keyspaces"); (vi) yang timbul dari aktivitas terkait memperbesar tabel. 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

- "Ketersediaan" dihitung untuk setiap interval 5 menit sebagai persentase Permintaan yang diproses oleh Keyspaces yang tidak gagal dengan Kesalahan dan hanya terkait dengan sumber daya Keyspaces yang disediakan. Apabila Anda tidak membuat Permintaan dalam interval 5 menit tertentu, interval tersebut dianggap 100% tersedia.
- Perhitungan Ketersediaan SLA Replikasi Multiwilayah mempertimbangkan semua Permintaan untuk semua tabel Anda di wilayah AWS dan juga tabel replika yang sesuai di wilayah AWS lain.
- Perhitungan Ketersediaan SLA Standar mempertimbangkan semua Permintaan untuk semua tabel Keyspaces Anda di wilayah AWS yang berlaku.
- "Kesalahan" adalah Permintaan apa pun yang menghasilkan kode kesalahan 1xxx atau 00xx.
- "Persentase Uptime Bulanan" untuk wilayah AWS tertentu dihitung sebagai rata-rata Ketersediaan untuk semua interval 5 menit dalam siklus penagihan bulanan. Pengukuran Persentase Uptime Bulanan mengecualikan waktu henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA Keyspaces.
- "Permintaan" adalah jenis tindakan yang dimulai pelanggan yang secara khusus dicantumkan sebagai didukung oleh Keyspaces dalam bagian Referensi Bahasa CQL [Panduan Pengembangan Keyspaces](#).
- "Kredit Layanan" adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.
- "SLA Standar" adalah Komitmen Layanan yang berlaku jika tabel Amazon Keyspaces Anda mana pun di wilayah AWS yang berlaku bukan merupakan bagian dari Keyspaces Multiwilayah, atau jika SLA Replikasi Multiwilayah berlaku tetapi Anda tidak melakukan upaya yang wajar terhadap kegagalan jika timbul masalah ketersediaan di satu wilayah AWS.