

Terjemahan di bawah hanya disediakan untuk tujuan informasi. Apabila terdapat perbedaan, ketidaksesuaian, atau pertentangan antara terjemahan ini dan versi Bahasa Inggris (terutama karena penundaan terjemahan), maka versi Bahasa Inggris akan berlaku.

Perjanjian Tingkat Layanan Penyeimbang Beban Elastis Amazon

Terakhir Diperbarui: [25 Juli, 2022]

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, “SLA”) Penyeimbang Beban Elastis Amazon ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Penyeimbang Beban Elastis Amazon (“Penyeimbang Beban Elastis”) dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Penyeimbang Beban Elastis. 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 apabila terjadi 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 Penyeimbang Beban Elastis: (1) SLA Penyeimbang Beban Multi-AZ yang mengatur setiap Penyeimbang Beban yang disebarkan di beberapa AZ; dan (2) SLA Penyeimbang Beban Tunggal yang mengatur setiap Penyeimbang Beban atau penyebaran GWLB satu per satu.

SLA Penyeimbang Beban Elastis Multi-AZ

Ketika Penyeimbang Beban disebarkan secara bersamaan pada dua AZ atau lebih (“Penyeimbang Beban Multi-AZ”), AWS akan menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk membuat setiap Penyeimbang Beban Multi-AZ tersedia dengan Persentase Waktu Aktif Bulanan seperti ditunjukkan pada tabel di bawah selama siklus penagihan bulanan (“SLA Penyeimbang Beban Multi-AZ”).

Persentase Waktu Aktif Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,99% tetapi lebih besar dari atau sama dengan 99,0%	10%
Kurang dari 99,0% tetapi lebih besar dari atau sama dengan 95,0%	30%
Kurang dari 95,0%	100%

SLA Penyeimbang Beban Tunggal

Ketika Penyeimbang Beban atau GWLB, sebagaimana berlaku, hanya disebarkan di satu AZ (“Penyeimbang Beban Tunggal”), AWS akan menggunakan upaya yang wajar

secara komersial untuk membuat Penyeimbang Beban Tunggal tersedia dengan Persentase Waktu Aktif Penyeimbang Beban Tunggal seperti ditunjukkan pada tabel di bawah selama siklus penagihan bulanan (“SLA Penyeimbang Beban Tunggal”).

Persentase Waktu Aktif Penyeimbang Beban Tunggal	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,9% tetapi lebih besar dari atau sama dengan 99,0%	10%
Kurang dari 99,0% tetapi lebih besar dari atau sama dengan 95,0%	30%
Kurang dari 95,0%	100%

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase dari total biaya yang Anda bayarkan untuk Penyeimbang Beban yang berlaku selama siklus penagihan bulanan apabila SLA, sebagaimana berlaku, tidak terpenuhi.

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran Penyeimbang Beban Elastis mendatang yang harus Anda bayarkan. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan untuk kartu kredit yang Anda gunakan guna membayar siklus penagihan tempat Ketidakersediaan 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 dialihkan ke atau diterapkan bagi akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif untuk setiap ketidakersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Penyeimbang Beban Elastis adalah penerimaan Kredit Layanan (jika memenuhi syarat) sesuai dengan ketentuan SLA ini.

Permintaan Kredit dan Prosedur Pembayaran

Untuk menerima Kredit Layanan, Anda harus mengirimkan klaim dengan [membuka kasus](#) di Pusat Dukungan AWS. Anda tidak boleh menggabungkan atau menumpuk klaim berdasarkan SLA Penyeimbang Beban Multi-AZ dan SLA Penyeimbang Beban Tunggal untuk penyebaran Penyeimbang Beban tertentu. Permintaan Anda harus kami terima pada akhir siklus penagihan kedua setelah peristiwa terjadi dan harus mencantumkan informasi yang ditentukan di bawah untuk SLA Penyimbang Beban Multi-AZ dan SLA Penyimbang Beban Tunggal, sebagaimana berlaku:

1. tulisan “Permintaan Kredit ELB SLA” di baris subjek;
2. tanggal dan waktu setiap insiden Ketidakersediaan yang Anda klaim;
3. nama ARN atau DNS Penyeimbang Beban yang terpengaruh;
4. siklus penagihan dan wilayah AWS sehubungan dengan Kredit Layanan yang Anda klaim; dan

5. catatan permintaan/pemantauan yang mendokumentasikan kesalahan dan menguatkan klaim pemadaman**

***Harap ganti informasi rahasia atau sensitif dalam catatan ini dengan tanda bintang*

Jika klaim berdasarkan SLA yang berlaku dikonfirmasi oleh kami, kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan apabila permintaan Anda dikonfirmasi oleh kami. Kegagalan Anda dalam memberikan informasi yang diminta dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

Pengecualian SLA Penyeimbang Beban Elastis

Masing-masing SLA tidak berlaku untuk ketidakterediaan, penangguhan, atau pengakhiran Penyeimbang Beban Elastis, atau masalah kinerja Penyeimbang Beban atau GWLB, 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 Penyeimbang Beban Elastis; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan sukarela atau kelambanan dari Anda (misalnya, salah mengonfigurasi grup keamanan, konfigurasi VPC atau pengaturan kredensial, menonaktifkan kunci enkripsi atau membuat kunci enkripsi tidak dapat diakses, dll.); (iii) yang dihasilkan dari peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya; (iv) akibat Anda tidak mengikuti panduan yang dijelaskan dalam Panduan Pengguna Penyeimbang Beban Elastis di Situs AWS; atau (v) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan Penyeimbang Beban Elastis sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut "Pengecualian SLA Penyeimbang Beban Tunggal"). Jika ketersediaan dipengaruhi oleh faktor-faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Persentase Waktu Aktif Bulanan kami atau Persentase Waktu Aktif Penyeimbang Beban Tunggal, sebagaimana berlaku, 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).
- "GWLB" berarti Penyeimbang Beban Gerbang.
- "Target yang Sehat" adalah target Penyeimbang Beban atau GWLB, sebagaimana berlaku, yang mengembalikan Kode Sukses untuk pemeriksaan kesehatan yang dikirimkan dari Penyeimbang Beban atau GWLB, sebagaimana berlaku.
- "Penyeimbang Beban" berarti Penyeimbang Beban Aplikasi, Penyeimbang Beban Jaringan, atau Penyeimbang Beban Klasik, sebagaimana berlaku.
- "Persentase Waktu Aktif Bulanan" dihitung dengan mengurangi dari persentase menit 100% selama bulan tempat salah satu Penyeimbang Beban Multi-AZ, sebagaimana berlaku, dalam keadaan Tidak Tersedia.

- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.
- “Persentase Waktu Aktif Penyeimbang Beban Tunggal” dihitung dengan mengurangi dari persentase menit 100% selama bulan tempat Penyeimbang Beban Tunggal berada dalam status Tidak Tersedia.
- “Tidak tersedia” dan “Ketidaktersediaan” berarti:
 - Untuk SLA Penyeimbang Beban Multi-AZ, Penyeimbang Beban Multi-AZ Anda, yang diaktifkan di dua atau lebih AZ dan memiliki minimal satu Target yang Sehat, tidak memiliki konektivitas eksternal dan semua upaya untuk menyambung ke Penyeimbang Beban Multi-AZ tidak berhasil.
 - Untuk SLA Penyeimbang Beban Tunggal, Penyeimbang Beban Tunggal Anda memiliki minimal satu Target yang Sehat, tidak memiliki konektivitas eksternal, dan semua upaya untuk menyambung ke Penyeimbang Beban Tunggal tidak berhasil.