

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 EKS

Terakhir Diperbarui: 4 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (“SLA”) Amazon EKS ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon Elastic Container Service for Kubernetes (“Amazon EKS”) dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Amazon EKS. 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. (Catatan: Perjanjian Tingkat Layanan untuk AWS Fargate untuk Amazon EKS ada di [Perjanjian Tingkat Layanan Amazon Compute](#) (sebagaimana dapat diperbarui).

## Komitmen Layanan

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk membuat titik akhir Kubernetes untuk Amazon EKS Cluster tersedia dengan Persentase Uptime Bulanan minimal 99,95% selama siklus penagihan bulanan (“Komitmen Layanan”). Jika Amazon EKS tidak memenuhi komitmen Persentase Uptime Bulanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan seperti yang dijelaskan di bawah ini.

## Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase dari biaya yang dibayarkan oleh Anda untuk Cluster EKS yang tidak memenuhi komitmen Persentase Uptime Bulanan dalam siklus penagihan sesuai dengan jadwal di bawah ini.

Persentase Uptime Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,95% 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%

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran Amazon EKS 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 ketidakterersediaan terjadi. Kredit Layanan tidak akan memberi Anda hak atas pengembalian dana atau pembayaran lain apa pun dari AWS. Kredit Layanan hanya akan berlaku dan diterbitkan jika jumlah kredit untuk siklus penagihan bulanan yang berlaku berjumlah 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 untuk setiap

ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Amazon EKS 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:

- kata-kata “Permintaan Kredit SLA” dalam baris subjek;
- siklus penagihan dan wilayah AWS sehubungan dengan Kredit Layanan yang Anda klaim, bersama dengan tanggal dan waktu setiap Persentase Uptime Bulanan dan perincian Ketersediaan yang Anda klaim;
- Cluster EKS dan wilayah AWS dari titik akhir Cluster EKS yang terkena dampak; dan
- 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 dari permintaan tersebut dikonfirmasi oleh kami dan kurang dari Komitmen Layanan, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan pada bulan berikutnya setelah terjadi permintaan. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

## Pengecualian SLA Amazon EKS

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau penghentian Amazon EKS, atau masalah kinerja Amazon EKS 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 batas Amazon EKS; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan sukarela dari Anda (misalnya memulai ulang cluster, memperbarui versi cluster, memperbarui konfigurasi cluster, menonaktifkan grup keamanan, mengubah atau salah konfigurasi pengaturan VPC, dll.); (iii) yang disebabkan oleh perangkat lunak orkestrasi sumber terbuka yang menyebabkan crash Cluster EKS berulang kali atau Cluster EKS yang tidak dapat dioperasikan (misalnya bug yang tidak terdokumentasi dalam kode sumber Kubernetes); (iv) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi lain milik Anda atau (v) yang timbul akibat penangguhan atau penghentian hak Anda untuk menggunakan Amazon EKS sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut sebagai “Pengecualian SLA Amazon EKS”).

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. Ketersediaan instans EC2 yang dilampirkan pada Cluster EKS tercakup dalam [Amazon Compute SLA](#).

## Definisi

- “Cluster EKS” berarti bidang kontrol cluster EKS yang dijalankan oleh AWS.
- “Persentase Uptime Bulanan” untuk Cluster EKS tertentu dihitung dengan mengurangkan dari 100% persentase interval 5 menit selama siklus penagihan bulanan di mana titik akhir Cluster EKS tidak tersedia. Jika Anda telah menjalankan Cluster EKS tersebut hanya untuk

sebagian bulan, Cluster EKS Anda diasumsikan 100% tersedia untuk bagian bulan yang tidak dijalankan. Pengukuran Persentase Uptime Bulanan tidak termasuk Ketidakterersediaan yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA Amazon EKS.

- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami berikan kembali pada akun yang memenuhi syarat.
- “Tidak tersedia” dan “Ketidakterersediaan” berarti semua permintaan koneksi pada titik akhir Kubernetes Cluster EKS yang berlaku gagal dalam selang waktu 5 menit.