

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 Elastic Block Store

Terakhir Diperbarui: 31 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan Amazon Elastic Block Store ini (Service Level Agreement, "SLA" ini) adalah kebijakan yang mengatur Amazon Elastic Block Store ("Amazon EBS") dan berlaku secara terpisah untuk masing-masing akun yang menggunakan Amazon EBS. 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.

SLA

AWS membuat dua komitmen SLA untuk Amazon EBS: (1) SLA Tingkat Wilayah yang mengatur volume EBS yang disebar di beberapa AZ atau wilayah, dan (2) SLA Tingkat Volume yang mengatur volume EBS secara individu.

SLA Tingkat Wilayah

Untuk Amazon EBS dengan semua instans berjalan yang disebar secara bersamaan di dua atau lebih AZ di wilayah yang sama (atau minimal dua wilayah jika hanya ada satu AZ di wilayah tertentu), AWS akan menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk membuat Amazon EBS tersedia untuk setiap wilayah AWS dengan Persentase Uptime Bulanan sebagaimana ditunjukkan dalam tabel di bawah selama siklus penagihan bulanan ("SLA Tingkat Wilayah"):

Persentase Uptime Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,99% tetapi sama atau lebih besar dari 99,0%	10%
Kurang dari 99,0% namun setara atau lebih besar dari 95,0%	30%
Kurang dari 95,0%	100%

SLA Tingkat Volume

Untuk setiap volume Amazon EBS ("Volume EBS Tunggal"), AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan Volume EBS Tunggal dengan Persentase Uptime

Tingkat Bulanan sebagaimana ditunjukkan dalam tabel di bawah selama siklus penagihan bulanan (“SLA Tingkat Volume”):

Persentase Uptime Tingkat Volume	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,9% tetapi sama atau lebih besar dari 99,0%	10%
Kurang dari 99,0% namun setara atau lebih besar dari 95,0%	30%
Kurang dari 95,0%	100%

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase tagihan bulanan untuk volume Amazon EBS di wilayah AWS yang terdampak yang masing-masing tidak memenuhi SLA Tingkat Wilayah atau SLA Tingkat Volume.

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran Amazon EBS mendatang yang harus Anda bayarkan. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan untuk kartu kredit yang Anda gunakan untuk membayar siklus penagihan jika terjadi Ketidakersediaan. 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 ke akun lain.

Prosedur Permintaan dan Pembayaran Kredit

Untuk menerima Kredit Layanan, Anda harus mengirimkan klaim dengan [membuka kasus di Pusat Dukungan AWS](#). Anda tidak dapat menggabungkan atau menumpuk klaim berdasarkan SLA Tingkat Wilayah dan SLA Tingkat Volume untuk Volume EBS Tunggal tertentu. Permintaan kredit Anda akan diterima oleh kami pada akhir siklus penagihan kedua setelah insiden terjadi dan harus menyertakan informasi yang ditentukan di bawah masing-masing untuk SLA Tingkat Wilayah dan SLA Tingkat Volume, sebagaimana berlaku.

- i. kata-kata “Permintaan Kredit SLA Amazon EBS” di baris subjek;
- ii. tanggal, waktu, dan wilayah AWS yang terdampak dari setiap insiden Ketidakersediaan yang Anda klaim;
- iii. ID sumber daya untuk volume Amazon EBS Anda; dan
- iv. catatan permintaan Anda yang mendokumentasikan kesalahan dan mendukung penghentian yang Anda klaim**

** *Gantilah informasi rahasia atau sensitif dengan tanda bintang.*

Apabila klaim berdasarkan SLA yang berlaku dikonfirmasi oleh kami, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan di mana 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. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, SLA ini menetapkan ganti rugi satu-satunya dan eksklusif Anda, dan kewajiban satu-satunya dan eksklusif dari AWS, untuk setiap ketidakterediaan, nonpelaksanaan, atau kegagalan lain oleh kami untuk menyediakan Amazon EBS.

Pengecualian SLA Amazon EBS

SLA Tingkat Wilayah dan SLA Tingkat Volume, masing-masing, tidak berlaku untuk ketidakterediaan, penangguhan, atau penghentian Amazon EBS, atau masalah kinerja Amazon EBS lainnya, secara langsung atau tidak langsung: (i) yang disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi Amazon EBS; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau kelambanan apa pun dari Anda, termasuk kegagalan untuk mengakui volume pemulihan atau menanggapi masalah kesehatan sumber daya; (iii) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya; atau (iv) yang timbul dari penangguhan atau penghentian hak Anda untuk menggunakan Amazon EBS yang berlaku sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut sebagai "Pengecualian SLA Amazon EBS"). Jika ketersediaan dipengaruhi oleh faktor-faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Persentase Uptime Bulanan kami atau Persentase Uptime Tingkat Volume, 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 pengenalan huruf yang mengikuti kode wilayah AWS (misalnya, us-west-1a).
- "Persentase Uptime Tingkat Volume" dihitung dengan mengurangi dari persentase menit 100% selama bulan di mana Volume EBS Tunggal berada dalam status Tidak Tersedia.
- "Persentase Uptime Bulanan" dihitung dengan mengurangi dari persentase menit 100% selama bulan saat Amazon EBS berada dalam status Tidak Tersedia.
- "Kredit Layanan" adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.
- "Tidak Tersedia" dan "Ketidakterediaan" berarti:
 - Untuk SLA Tingkat Wilayah, saat semua volume terlampir Anda disebarkan dalam dua AZ atau lebih di wilayah AWS yang sama (atau, jika hanya ada satu AZ di wilayah AWS, bahwa AZ dan AZ di wilayah AWS lainnya) melaksanakan IO baca tulis nol, dengan IO tertunda dalam antrean.
 - Untuk SLA Tingkat Volume, Volume EBS Tunggal Anda melaksanakan IO baca tulis nol, dengan IO tertunda dalam antrean.