

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 MQ

Terakhir Diperbarui: 20 Maret 2024

Perjanjian Tingkat Layanan ("SLA") Amazon MQ ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Layanan Amazon MQ ("Amazon MQ") dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Amazon MQ. 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 tidak didefinisikan dalam perjanjian ini akan memiliki makna seperti ditetapkan dalam Perjanjian.

Komitmen Layanan

AWS akan menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan masing-masing Active/Standby Broker, atau Clustered Broker tersedia dengan Persentase *Uptime* Bulanan minimal 99,9% selama setiap siklus penagihan bulanan ("Komitmen Layanan"). Apabila Active/Standby Broker, atau Clustered Broker, tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan seperti yang dijelaskan di bawah ini.

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya total yang dibayarkan oleh Anda untuk setiap Active/Standby Broker, atau Clustered Broker, untuk siklus penagihan bulanan dengan Persentase *Uptime* Bulanan yang jatuh dalam rentang sebagaimana ditetapkan pada tabel di bawah:

Persentase <i>Uptime</i> Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,9% tetapi lebih 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 MQ 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 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. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif bagi Anda untuk setiap ketidaktersediaan atau wanprestasi atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Amazon MQ adalah penerimaan Kredit Layanan (jika memenuhi syarat) sesuai dengan ketentuan SLA ini.

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.

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 peristiwa terjadi dan harus mencakup:

- i.) kata-kata "Permintaan Kredit SLA" dalam baris subjek;
- ii.) tanggal dan waktu untuk setiap insiden Ketidaktersediaan yang Anda klaim;
- iii.) Broker ARN dari setiap Active/Standby Broker atau Clustered Broker yang terkena dampak; dan
- iv.) catatan Permintaan yang mendokumentasikan kesalahan dan menguatkan klaim Anda tentang penghentian (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 MQ

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau penghentian Amazon MQ, atau masalah kinerja Amazon MQ lainnya: (i) yang disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali kami yang wajar, termasuk kejadian keadaan kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik batas Amazon MQ; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau wanprestasi yang disengaja dari Anda (misalnya me-*reboot* broker, salah mengonfigurasi grup keamanan, konfigurasi VPC atau pengaturan kredensial, kapasitas broker yang tidak mencukupi, menonaktifkan kunci enkripsi atau membuat kunci enkripsi tidak dapat diakses, dll.); (iii) yang diakibatkan oleh broker yang termasuk dalam kelas mikro atau kelas broker lain yang memiliki keterbatasan sumber daya CPU dan memori yang serupa; (iv) yang diakibatkan oleh Anda yang tidak mengikuti [panduan operasional dasar](#) yang dijelaskan dalam Panduan Pengembang Amazon MQ di Situs AWS; (v) yang disebabkan oleh perangkat lunak mesin broker yang mendasari yang menyebabkan broker berulang kali crash atau broker tidak dapat dioperasikan; (vi) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda; atau (vii) yang timbul dari penangguhan atau penghentian hak Anda untuk menggunakan Amazon MQ sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut sebagai "Pengecualian SLA Amazon MQ").

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

- "Active/Standby Broker" berarti broker Amazon MQ dengan parameter `ACTIVE_STANDBY_MULTI_AZ` yang disetel pada `true`.

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.

- "Clustered Broker" berarti broker Amazon MQ dengan parameter `CLUSTER_MULTI_AZ` yang disetel pada `true`.
- "Persentase *Uptime* Bulanan" untuk Active/Standby Broker atau Clustered Broker tertentu dihitung dengan mengurangkan dari 100% persentase interval 1 menit selama siklus penagihan bulanan saat Active/Standby Broker atau Clustered Broker tersebut "Tidak Tersedia". Jika Anda menjalankan Active/Standby Broker atau Clustered Broker hanya untuk sebagian bulan, Active/Standby Broker atau Clustered Broker Anda diasumsikan 100% tersedia untuk bagian bulan yang tidak dijalankan. Pengukuran Persentase *Uptime* Bulanan mengecualikan waktu henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA Amazon MQ.
- "Kredit Layanan" adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami berikan kembali ke akun yang memenuhi syarat.
- "Tidak tersedia" berarti semua permintaan koneksi pada Active/Standby Broker atau Clustered Broker yang sedang berjalan gagal selama interval 1 menit.