

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 yang akan berlaku.

Perjanjian Tingkat Layanan AWS Glue

Terakhir Diperbarui: 2 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*/"SLA") AWS Glue ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Layanan yang Disertakan (tercantum di bawah) dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Layanan yang Disertakan. 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.

Layanan yang Disertakan

- AWS Glue Studio, AWS Glue Crawlers, AWS Glue Data Catalog, AWS Glue Schema Registry, dan AWS Glue ETL ("Layanan Glue ETL")
- AWS Glue DataBrew ("Glue DataBrew")

Komitmen Layanan

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan setiap Layanan yang Disertakan dengan Persentase *Uptime* Bulanan untuk setiap wilayah AWS, selama setiap siklus penagihan bulanan, minimal 99,9% ("Komitmen Layanan"). Apabila Layanan yang Disertakan 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 Layanan yang Disertakan yang berlaku di wilayah AWS yang terdampak untuk siklus penagihan bulanan dengan Persentase *Uptime* Bulanan di wilayah AWS tertentu yang jatuh dalam rentang sebagaimana ditetapkan pada tabel di bawah:

Persentase Waktu Aktif Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,9% tetapi sama atau lebih besar dari 99,0%	10%
Kurang dari 99,0% tetapi sama atau lebih besar dari 95,0%	25%
Kurang dari 95,0%	100%

Kami akan memberlakukan setiap Kredit Layanan hanya terhadap pembayaran mendatang untuk Layanan yang Disertakan jika sudah jatuh tempo dari Anda. Sesuai pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan ke kartu kredit yang Anda gunakan untuk membayar siklus penagihan ketika Layanan yang Disertakan tidak memenuhi Komitmen Layanan. 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 Anda untuk setiap ketidakterersediaan atau wanprestasi atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Layanan yang Disertakan adalah penerimaan Kredit Layanan (jika memenuhi syarat) sesuai 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 peristiwa terjadi dan harus mencakup:

- (i) kata “Permintaan Kredit SLA” dalam baris subjek;
- (ii) siklus penagihan dan 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;
- (iii) catatan Permintaan atau Pelaksanaan Pekerjaan 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 yang berlaku, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan pengajuan permintaan kredit. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan kredit dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

Pengecualian SLA AWS Glue

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk setiap ketidakterersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Layanan yang Disertakan, atau masalah kinerja Layanan yang Disertakan 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 Layanan yang Disertakan; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan

oleh Anda; (iii) yang diakibatkan oleh Anda tidak mengikuti pedoman dan praktik terbaik yang dijelaskan dalam [Dokumentasi AWS Glue](#) di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan Anda, perangkat lunak, atau teknologi lainnya; atau (v) yang timbul karena penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan Layanan yang Disertakan sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut “Pengecualian SLA AWS Glue”). 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 API”** dihitung untuk setiap interval 5 menit sebagai persentase Permintaan yang diproses oleh Layanan yang Disertakan yang tidak gagal dengan Kesalahan. Jika Anda tidak membuat Permintaan dalam interval 5 menit tertentu, interval tersebut dianggap 100% tersedia.
- **“Kesalahan”** adalah Permintaan yang mengembalikan kode kesalahan 500 (Kegagalan Internal) atau 503 (Layanan Tidak Tersedia).
- **“Ketersediaan Pelaksanaan Pekerjaan”**:
 - Untuk Layanan Glue ETL, dihitung selama interval 5 menit sebagai persentase Pelaksanaan Pekerjaan Layanan Glue ETL yang dijadwalkan atau dijalankan berdasarkan permintaan dengan mengajukan API StartJobRun atau StartTrigger yang tidak menghasilkan kegagalan. Jika Anda tidak menjadwalkan atau memicu Pelaksanaan Pekerjaan Layanan Glue ETL dalam interval 5 menit, interval tersebut diasumsikan 100% tersedia.
 - Untuk Glue DataBrew, dihitung untuk setiap interval 5 menit sebagai persentase Pelaksanaan Pekerjaan Glue DataBrew yang dijadwalkan atau dijalankan berdasarkan permintaan yang tidak mengakibatkan kegagalan. Jika Anda tidak menjadwalkan atau memulai Pelaksanaan Pekerjaan Glue DataBrew dalam interval 5 menit, interval tersebut diasumsikan 100% tersedia.
- **“Kegagalan”** adalah Pelaksanaan Pekerjaan Layanan Glue ETL atau Pelaksanaan Pekerjaan Glue DataBrew, sebagaimana berlaku, yang menghasilkan kesalahan dengan teks ‘Sumber Daya Tidak Tersedia’.
- **“Pelaksanaan Pekerjaan Glue DataBrew”** adalah pelaksanaan pekerjaan, yang merupakan logika bisnis yang diperlukan untuk melaksanakan resep atau pekerjaan pemrofilan pada suatu himpunan data. Pelaksanaan Pekerjaan Glue DataBrew dimulai berdasarkan jadwal.
- **“Pelaksanaan Pekerjaan Glue DataBrew”** adalah pelaksanaan pekerjaan, yang merupakan logika bisnis yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan ekstrak, transformasi, atau muat (extract, transform, and load/ETL) dan yang terdiri dari skrip transformasi, sumber data, dan target data. Pelaksanaan Pekerjaan Layanan Glue ETL dimulai dengan pemacu yang dapat dijadwalkan atau dipicu oleh peristiwa.
- **“Persentase *Uptime* Bulanan”** untuk wilayah AWS tertentu dihitung untuk siklus penagihan bulanan yang lebih rendah dari (a) rata-rata Ketersediaan API untuk Layanan yang Disertakan selama interval 5 menit dalam siklus penagihan bulanan, atau (b) rata-rata Ketersediaan Pelaksanaan Pekerjaan untuk Layanan yang Disertakan selama interval 5 menit dalam siklus penagihan bulanan. Pengukuran Persentase *Uptime* Bulanan mengecualikan waktu henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung oleh Pengecualian SLA AWS Glue.

- **“Permintaan”** berarti:
 - Untuk Layanan Glue ETL, pengajuan API Layanan Glue ETL.
 - Untuk Glue DataBrew, pengajuan API Glue DataBrew
- **“Kredit Layanan”** adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali pada akun yang memenuhi syarat.