

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 Managed Workflows for Apache Airflow (MWAA)

Terakhir Diperbarui: 5 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, "SLA") Amazon MWAA ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon Managed Workflows for Apache Airflow ("Amazon MWAA") dan berlaku terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Amazon MWAA. 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 melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan Amazon MWAA dengan Persentase *Uptime* Bulanan untuk setiap lingkungan Amazon MWAA, selama setiap siklus penagihan bulanan, minimal 99,9% ("Komitmen Layanan"). Apabila Amazon MWAA tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya berikut yang dibayarkan oleh Anda untuk setiap lingkungan Amazon MWAA selama siklus penagihan bulanan dengan Persentase *Uptime* Bulanan 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 MWAA 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 memberikan hak kepada Anda atas segala pengembalian dana atau pembayaran lain dari AWS. Kredit Layanan hanya akan berlaku dan

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.

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 bagi Anda untuk setiap ketidakterediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Amazon MWAA 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:

1. kata-kata “Permintaan Kredit SLA” dalam baris subjek;
2. siklus penagihan dan wilayah(-wilayah) AWS yang diklaim Kredit Layanannya oleh Anda, serta Persentase *Uptime* Bulanan untuk lingkungan MWAA tersebut selama siklus penagihan, serta tanggal, waktu, dan Ketersediaan khusus untuk setiap interval [1 atau 5] menit dengan Ketersediaan kurang dari 100% di lingkungan MWAA tersebut selama siklus penagihan; dan
3. catatan Permintaan 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 dikonfirmasi oleh kami dan kurang dari Komitmen Layanan, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan ketika terjadi permintaan kredit. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan kredit dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

Pengecualian SLA Amazon MWAA

Komitmen Layanan tidak berlaku pada ketidakterediaan, penangguhan, atau pengakhiran Amazon MWAA, atau masalah performa Amazon MWAA lain apa pun, (i) yang disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali wajar kami, termasuk keadaan kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik batas Amazon MWAA; (ii) yang disebabkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan yang Anda ambil (misalnya, memberikan beban berlebih terhadap basis data hingga tidak dapat dioperasikan, konfigurasi VPC atau pengaturan kredensial, kapasitas lingkungan MWAA yang tidak memadai, menonaktifkan kunci enkripsi atau membuat kunci enkripsi tidak dapat diakses, dll.); (iii) yang disebabkan oleh Anda tidak mengikuti pedoman dan praktik terbaik yang dijelaskan dalam Dokumen Amazon MWAA di Situs AWS; (iv) yang disebabkan oleh peralatan, perangkat lunak Anda, atau teknologi lain; atau (v) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran kami atas hak Anda untuk menggunakan Amazon MWAA berdasarkan Perjanjian; (vi) yang disebabkan oleh perangkat lunak Apache Airflow mendasar yang menimbulkan *crash* terhadap lingkungan atau lingkungan tidak dapat dioperasikan (secara bersama-sama disebut sebagai “Pengecualian SLA Amazon MWAA”). 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

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.

- "Persentase *Uptime* Bulanan" untuk lingkungan Amazon MWAA tertentu dihitung dengan mengurangkan dari 100% persentase interval 1 menit selama siklus penagihan bulanan di mana lingkungan MWAA "tidak tersedia". Jika Anda telah menjalankan lingkungan MWAA tersebut hanya selama sebagian bulan tertentu, lingkungan MWAA Anda diasumsikan 100% tersedia untuk sebagian bulan ketika lingkungan MWAA tersebut tidak berjalan. Pengukuran Persentase *Uptime* Bulanan mengecualikan waktu henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA Amazon MWAA.
- "Lingkungan MWAA" berarti instans Amazon MWAA diskret yang mengembalikan Status = "tersedia" melalui API *get-environment*.
- "Kredit Layanan" adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.
- "Tidak tersedia" berarti semua permintaan koneksi ke lingkungan MWAA yang berjalan gagal selama interval 1 menit.