

Terjemahan di bawah hanya disediakan untuk tujuan informasi. Jika terdapat perbedaan, ketidaksesuaian, atau pertentangan antara terjemahan ini dan versi bahasa Inggris (khususnya karena penundaan penerjemahan), versi bahasa Inggris yang akan berlaku.

Perjanjian Tingkat Layanan Amazon Compute

Terakhir Diperbarui: 25 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan Amazon Compute ("SLA" ini) adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon Elastic Compute Cloud ("Amazon EC2")* dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Amazon EC2. Apabila terdapat perbedaan antara ketentuan SLA ini dan ketentuan [Perjanjian Pelanggan AWS](#) atau perjanjian lain dengan kami yang mengatur penggunaan Anda atas Layanan kami ("Perjanjian"), syarat dan ketentuan SLA ini akan berlaku, tetapi hanya sejauh terdapat perbedaan tersebut. Istilah-istilah yang diawali huruf besar yang digunakan di sini tetapi tidak didefinisikan dalam perjanjian ini akan memiliki makna sebagaimana ditetapkan dalam Perjanjian.

*Untuk tujuan SLA ini, Amazon EC2 menyertakan semua sumber daya Amazon Elastic Graphics, Amazon Elastic Inference, dan Elastic IP Address yang dibeli dengan instans(-instans) Amazon EC2 yang relevan.

SLA

AWS membuat dua komitmen SLA untuk Amazon EC2: (1) SLA Tingkat Wilayah yang mengatur Amazon EC2 yang disebar di beberapa AZ atau wilayah, dan (2) SLA Tingkat Instans yang mengatur instans Amazon EC2 secara individu.

SLA Tingkat Wilayah

Untuk Amazon EC2 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 EC2 tersedia untuk setiap wilayah AWS dengan Persentase Uptime Bulanan minimal 99,99%, dalam setiap kasus selama siklus penagihan bulanan ("SLA Tingkat Wilayah"). Apabila Amazon EC2 tidak memenuhi SLA Tingkat Wilayah, Anda berhak menerima Kredit Layanan seperti yang dijelaskan di bawah.

Persentase Uptime Bulanan

Kurang dari 99,99% tetapi sama atau lebih besar dari 99,0%

Persentase Kredit Layanan

10%

Kurang dari 99,0% namun setara atau lebih besar dari 95,0%	30%
Kurang dari 95,0%	100%

SLA Tingkat Instans

Untuk setiap instans Amazon EC2 individu (“Instans EC2 Tunggal”), AWS akan menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk membuat Instans EC2 Tunggal tersedia dengan Persentase Uptime Tingkat Instans minimal 99,5%, dalam setiap kasus selama siklus penagihan bulanan (“SLA Tingkat Instans”). Apabila Instans EC2 Tunggal mana pun tidak memenuhi SLA Tingkat Instans, Anda berhak menerima Kredit Layanan seperti yang dijelaskan di bawah.

Persentase Instance-Level Uptime	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,5% 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%

Catatan: Selain SLA Tingkat Instans, AWS tidak akan menagih Anda untuk Instans EC2 Tunggal mana pun yang Tidak Tersedia selama lebih dari enam menit per jam. Hal ini berlaku secara otomatis dan Anda tidak perlu meminta kredit untuk jam tersebut dengan Ketidakterersediaan lebih dari enam menit.

Kredit SLA

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase dari tagihan bulanan (tidak termasuk pembayaran satu kali seperti pembayaran di muka yang dilakukan untuk Instans Cadangan) untuk Amazon EC2 di wilayah AWS yang terdampak yang tidak memenuhi SLA Tingkat Wilayah, atau untuk Instans EC2 Tunggal di wilayah AWS yang masing-masing tidak memenuhi SLA Tingkat Instans.

Kami akan memberlakukan Kredit Layanan apa pun hanya terhadap pembayaran Amazon EC2 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 Ketidakterersediaan. 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 hanya dapat mengajukan klaim berdasarkan SLA Tingkat Wilayah atau SLA Tingkat Instans, karena klaim ini tidak dapat digabungkan atau ditumpuk untuk Instans EC2 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 Instans.

Permintaan SLA Tingkat Wilayah harus mencakup:

1. kata-kata “Permintaan Kredit SLA Amazon Compute – Klaim Tingkat Wilayah” di baris subjek;
2. tanggal, waktu, dan wilayah AWS yang terdampak dari setiap peristiwa Ketidakterediaan yang Anda klaim;
3. ID sumber daya untuk Amazon EC2; dan
4. catatan permintaan Anda yang mendokumentasikan kesalahan dan mendukung penghentian yang Anda klaim**.

Permintaan SLA Tingkat Instans harus mencakup:

1. kata-kata “Permintaan Kredit SLA Amazon Compute – Klaim Tingkat Instans” di baris subjek;
2. tanggal, waktu, dan wilayah AWS dan AZ yang terdampak dari setiap peristiwa Ketidakterediaan yang Anda klaim;
3. ID sumber daya untuk Instans EC2 Tunggal yang terdampak; dan
4. catatan permintaan Anda dan data lain yang diperlukan AWS untuk memvalidasi penghentian yang Anda klaim**.

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

Jika klaim berdasarkan SLA Tingkat Wilayah atau Tingkat Instans dikonfirmasi valid oleh kami, kami akan memberikan kepada Anda Kredit Layanan dalam satu siklus penagihan setelah bulan saat 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 EC2.

Pengecualian SLA Amazon Compute

SLA Tingkat Wilayah dan SLA Tingkat Instans, masing-masing, tidak berlaku untuk ketidakterediaan, penangguhan, atau penghentian Amazon EC2, atau masalah kinerja Amazon EC2 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 EC2; (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 EC2 yang berlaku sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut sebagai “Pengecualian SLA Amazon Compute”). Jika ketersediaan dipengaruhi oleh faktor-faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Persentase Uptime Bulanan kami atau Persentase Uptime Tingkat Instans, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor-faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

Definisi SLA

- “Zona Ketersediaan” dan “AZ” berarti lokasi yang terisolasi dalam wilayah AWS yang diidentifikasi oleh pengenal huruf yang mengikuti kode wilayah AWS (misalnya, us-west-1a).
- “Persentase Uptime Bulanan” dihitung dengan mengurangi dari persentase menit 100% selama bulan saat Amazon EC2 berada dalam status Tidak Tersedia.
- “Persentase Uptime Tingkat Instans” dihitung dengan mengurangi dari persentase menit 100% selama bulan saat Instans EC2 Tunggal berada dalam status Tidak Tersedia.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas yang dapat kami berikan kembali ke akun yang memenuhi syarat.
- “Tidak Tersedia” dan “Ketidakterersediaan” berarti:
 - Untuk SLA Tingkat Instans, Instans EC2 Tunggal Anda tidak memiliki konektivitas eksternal.
 - Untuk SLA Tingkat Wilayah yang berlaku untuk Amazon EC2, saat semua instans Anda yang berjalan disembarkan 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) secara bersamaan tidak memiliki konektivitas eksternal.

Versi(-versi) sebelumnya