

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.

# Amazon Managed Streaming for Apache Kafka (MSK) - Perjanjian Tingkat Layanan

Terakhir Diperbarui: 19 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement, "SLA") Amazon Managed Streaming for Apache Kafka ("Amazon MSK") ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Penyebaran Multi-AZ Amazon MSK dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Amazon MSK. 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 Penyebaran Multi-AZ Amazon MSK dengan Persentase *Uptime* Bulanan untuk setiap wilayah AWS, sebagaimana dijelaskan di bawah, selama setiap siklus penagihan bulanan ("Komitmen Layanan"). Apabila Penyebaran Multi-AZ Amazon MSK tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah ini.

## Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya total yang dibayarkan oleh Anda untuk Penyebaran Multi-AZ untuk Amazon MSK di wilayah AWS yang terdampak untuk siklus penagihan bulanan dengan Persentase *Uptime* Bulanan di wilayah AWS tertentu yang termasuk dalam rentang yang ditetapkan pada tabel di bawah.

| Persentase <i>Uptime</i> 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 menggunakan Kredit Layanan yang ada hanya untuk mengurangi pembayaran yang akan datang yang seharusnya Anda bayarkan untuk Amazon MSK. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan pada kartu kredit yang Anda gunakan untuk membayar siklus penagihan ketika Penyebaran Multi-AZ tidak memenuhi Komitmen Layanan. 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 lebih dari satu dolar (\$1 USD). Kredit Layanan tidak dapat dipindah tangankan

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.

atau diterapkan ke akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif bagi Anda untuk setiap ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Amazon MSK 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 peristiwa terjadi dan harus mencakup:

1. kata-kata “Permintaan Kredit SLA” dalam baris subjek;
2. siklus penagihan dan wilayah AWS yang untuknya Anda mengklaim Kredit Layanan Anda, bersama dengan tanggal, waktu, dan Ketersediaan spesifik untuk setiap interval 5 menit dengan Ketersediaan kurang dari 100% di wilayah AWS tersebut selama siklus penagihan tersebut;
3. catatan permintaan Anda yang mendokumentasikan insiden(-insiden) yang diklaim ketika Penyebaran Multi-AZ tidak memenuhi Komitmen Layanan (informasi rahasia atau sensitif apa pun dalam catatan ini harus dihapus atau diganti dengan tanda bintang); dan
4. ARN klaster Amazon MSK untuk setiap klaster yang terdampak, atau ARN konektor untuk setiap konektor yang terdampak.

Apabila Persentase *Uptime* Bulanan yang berlaku untuk bulan permintaan tersebut kami konfirmasi dan kurang dari Komitmen Layanan, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan saat permintaan Anda kami konfirmasi. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan kredit dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

## Pengecualian SLA Amazon MSK

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Amazon MSK, atau masalah kinerja Amazon MSK lainnya: (i) yang disebabkan oleh faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa keadaan kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi Amazon MSK; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau kelalaian Anda; (iii) yang diakibatkan karena Anda tidak mengikuti pedoman operasional dasar yang dijelaskan dalam dokumentasi teknis AWS PCS pada [Panduan Pengguna Amazon MSK](#) (misalnya, membebani secara berlebihan satu atau lebih broker hingga tidak dapat beroperasi, menggunakan jumlah partisi yang terlalu besar, menggunakan kapasitas yang tidak cukup, dll.); (iv) yang diakibatkan dari peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya; (v) yang diakibatkan tidak menggunakan Penyebaran Multi-AZ; (vi) yang diakibatkan dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan Amazon MSK sesuai Perjanjian; atau (vii) yang diakibatkan oleh perangkat lunak mesin Apache Kafka atau Apache Zookeeper yang mendasari yang menyebabkan kegagalan Permintaan (secara bersama-sama disebut sebagai “Pengecualian SLA Amazon MSK”). Apabila ketersediaan dipengaruhi oleh faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Persentase *Uptime* Bulanan kami, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan 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.

- “Ketersediaan” dihitung secara terpisah untuk klaster yang disediakan Amazon MSK, klaster serverless, dan Penyebaran Multi-AZ koneksi, serta berarti persentase dari semua Permintaan yang diproses oleh akun Amazon MSK Anda selama setiap interval 5 menit yang tidak gagal dengan Kesalahan. Jika Anda tidak membuat Permintaan dalam interval 5 menit tertentu, interval tersebut dianggap memiliki Ketersediaan 100%.
- “Kesalahan” adalah Permintaan yang menghasilkan kode kesalahan 500 atau 503, sebagaimana dijelaskan di laman Kesalahan Umum Amazon MSK di Situs AWS, Permintaan API Apache Kafka yang menghasilkan kode kesalahan 2, 8, 9, 15, 56, 72, atau Permintaan API Apache Kafka yang saat dicoba kembali menghasilkan kode kesalahan 19 dan 20 sebagaimana dijelaskan dalam situs Apache Kafka ([https://kafka.apache.org/protocol.html#protocol\\_error\\_codes](https://kafka.apache.org/protocol.html#protocol_error_codes)).
- “Percentase *Uptime* Bulanan” untuk wilayah AWS tertentu dihitung sebagai rata-rata Ketersediaan untuk semua interval 5 menit dalam siklus penagihan bulanan. Perhitungan Percentase *Uptime* Bulanan mengecualikan ketidaktersediaan yang timbul secara langsung atau tidak langsung sebagai akibat dari Pengecualian SLA Amazon MSK.
- “Permintaan” adalah jenis tindakan yang dimulai pelanggan yang secara khusus dinyatakan didukung oleh Amazon MSK dalam dokumentasi pengguna AWS di Situs AWS (<https://docs.aws.amazon.com/msk/1.0/apireference/index.html>) dan Dokumentasi Referensi Apache Kafka di situs Apache Kafka (<https://kafka.apache.org/documentation/>).
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun Amazon MSK yang memenuhi syarat.
- “Penyebaran Multi-AZ” berarti:
  - Untuk klaster yang disediakan Amazon MSK, topik Apache Kafka dengan faktor replikasi sebesar minimal dua, dan topik Apache Kafka yang sama dengan replika partisi di zona ketersediaan AWS yang berbeda dari replika utama.
  - Untuk koneksi Amazon MSK, pekerja dan tugas Kafka Connect yang beroperasi di zona ketersediaan AWS yang berbeda.
  - Untuk Amazon MSK Serverless, semua klaster.