

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 OpenSearch Service

Terakhir Diperbarui: 3 Mei 2023

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, "SLA") Amazon OpenSearch Service ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon OpenSearch Service dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Amazon OpenSearch Service. 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 digunakan di sini tetapi tidak didefinisikan dalam perjanjian ini akan memiliki makna sebagaimana ditetapkan dalam Perjanjian.

SLA

AWS membuat tiga komitmen SLA untuk Amazon OpenSearch Service: (1) Multi-AZ dengan SLA Siaga yang mengatur setiap domain Layanan Amazon yang dikembangkan di ketiga AZ dengan satu Nodus Siaga yang disebarkan di salah satu AZ; (2) Multi-AZ tanpa SLA Siaga yang mengatur setiap domain Amazon OpenSearch Service yang disebarkan di dua AZ atau lebih tanpa Nodus Siaga; dan (3) SLA AZ Tunggal yang mengatur setiap domain Amazon OpenSearch Service yang terbatas pada satu AZ.

SLA Multi AZ dengan Siaga

Apabila domain Amazon OpenSearch Service disebarkan di ketiga AZ dengan satu Nodus Siaga atau lebih yang disebarkan di salah satu AZ ("Domain Multi-AZ dengan Siaga"), AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan setiap Domain Multi-AZ dengan Siaga bersama Multi-AZ dengan Persentase *Uptime* Siaga sedikitnya 99,99% selama siklus penagihan bulanan ("SLA Multi-AZ dengan Siaga"). Apabila Amazon OpenSearch Service tidak memenuhi Multi-AZ dengan SLA Siaga, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

Multi-AZ dengan Persentase <i>Uptime</i> Siaga	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,99% tetapi lebih besar dari atau sama dengan 99,9%	10%
Kurang dari 99,9% tetapi lebih besar dari atau sama dengan 95,0%	25%
Kurang dari 95,0%	100%

Multi-AZ tanpa SLA Siaga

Apabila domain Amazon OpenSearch Service disebarkan di dua AZ atau lebih tanpa Nodus Siaga apa pun ("Domain Multi-AZ dengan Siaga"), AWS akan melakukan upaya yang wajar secara

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.

komersial untuk menyediakan setiap Domain Multi-AZ tanpa Siaga bersama Multi-AZ dengan Persentase *Uptime* Siaga sedikitnya 99,9% selama siklus penagihan bulanan ("Multi-AZ dengan SLA Siaga"). Apabila Amazon OpenSearch Service tidak memenuhi Multi-AZ tanpa SLA Siaga, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

Multi-AZ tanpa Persentase <i>Uptime</i> Siaga	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%

SLA AZ Tunggal

Apabila penyebaran domain Amazon OpenSearch Service dibatasi pada satu AZ ("Domain AZ Tunggal"), AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan setiap Domain AZ Tunggal dengan Persentase *Uptime* AZ Tunggal sedikitnya 99,5% selama siklus penagihan bulanan ("SLA AZ Tunggal"). Apabila Amazon OpenSearch Service tidak memenuhi SLA AZ Tunggal, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

Persentase Uptime AZ Tunggal	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,5% 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%

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya yang Anda bayarkan oleh Anda untuk Amazon OpenSearch Service untuk siklus penagihan bulanan ketika SLA yang berlaku tidak terpenuhi.

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran Amazon OpenSearch Service 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 AWS, pemulihan satu-satunya dan eksklusif untuk Anda untuk setiap ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Amazon OpenSearch Service adalah penerimaan Kredit Layanan (jika memenuhi

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.

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](#). Anda tidak dapat menggabungkan atau menyatukan klaim berdasarkan Multi-AZ dengan SLA Siaga, Multi-AZ tanpa SLA Siaga, dan SLA AZ Tunggal untuk penyebaran domain OpenSearch Service tertentu. Permintaan kredit Anda harus diterima oleh kami sebelum akhir siklus penagihan kedua setelah insiden terjadi dan harus mencakup informasi yang ditetapkan di bawah:

Semua permintaan SLA harus mencantumkan

- (i) kata-kata "Permintaan Kredit SLA" dalam baris subjek;
- (ii) tanggal dan waktu untuk setiap insiden Ketidaktersediaan yang Anda klaim;
- (iii) nama dan wilayah AWS domain Multi-AZ dengan Siaga, domain Multi-AZ tanpa Siaga, atau domain Tunggal AZ yang terdampak; 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 klaim berdasarkan SLA yang berlaku dikonfirmasi oleh kami, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan pada saat permintaan diajukan. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

Pengecualian SLA OpenSearch Service

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan atau pengakhiran Amazon OpenSearch Service, atau masalah kinerja Amazon OpenSearch Service lainnya, secara langsung atau tidak langsung: (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 Amazon OpenSearch Service; (ii) yang disebabkan oleh tindakan sukarela atau kelalaian yang disengaja oleh Anda; (iii) yang disebabkan oleh penyimpanan dan kapasitas komputasi yang tidak memadai yang disediakan untuk menangani beban kerja Anda; (iv) yang disebabkan karena Anda tidak mengikuti [praktik terbaik](#) yang dijelaskan dalam panduan Pengembang Amazon OpenSearch Service di Situs AWS; (v) yang disebabkan oleh data input atau operasi yang tidak didukung dalam versi Elasticsearch atau OpenSearch yang digunakan pada domain Multi-AZ dengan Siaga, domain Multi-AZ tanpa Siaga, atau domain AZ Tunggal; (vi) disebabkan oleh perangkat lunak dasar Elasticsearch atau OpenSearch yang mengakibatkan kegagalan berulang selagi memproses Permintaan Anda; (vii) yang disebabkan karena penggunaan oleh Anda atas versi Elasticsearch atau OpenSearch yang tidak lagi dikembangkan dan dipelihara secara aktif; (viii) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya; atau (ix) yang diakibatkan karena penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan Amazon OpenSearch Service sesuai dengan Perjanjian AWS (secara Bersama-sama disebut "Pengecualian SLA Amazon OpenSearch Service").

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.

Apabila ketersediaan dipengaruhi oleh faktor-faktor selain yang digunakan secara tegas dalam perhitungan Persentase Multi-AZ dengan *Uptime* Siaga, Persentase Multi-AZ tanpa *Uptime* Siaga, atau Persentase Uptime AZ Tunggal kami, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor-faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

Definisi

- “Zona Ketersediaan” dan “AZ” berarti lokasi yang terisolasi dalam wilayah AWS yang diidentifikasi oleh pengenalan huruf yang mengikuti kode wilayah AWS (misalnya, us-west-1a).
- “Persentase Multi-AZ dengan *Uptime* Siaga” untuk domain Multi-AZ dengan Siaga yang ada dihitung dengan cara 100% dikurangi persentase interval 1 menit selama siklus penagihan bulanan ketika domain Multi-AZ dengan Siaga Tidak Tersedia. Jika Anda telah menjalankan domain Multi-AZ dengan Siaga tersebut hanya selama sebagian bulan tertentu, domain Multi-AZ Anda dengan Siaga diasumsikan 100% tersedia untuk sebagian bulan ketika domain Multi-AZ tersebut tidak berjalan. Pengukuran Persentase *Uptime* Bulanan Multi-AZ dengan Siaga mengecualikan waktu henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA Amazon OpenSearch Service.
- “Persentase Uptime Multi-AZ dengan Siaga” untuk domain Multi-AZ tanpa Siaga yang ada dihitung dengan cara 100% dikurangi persentase interval 1 menit selama siklus penagihan bulanan Ketika domain Multi-AZ tanpa Siaga Tidak Tersedia. Jika Anda telah menjalankan domain Multi-AZ tanpa Siaga tersebut hanya selama sebagian bulan tertentu, domain Multi-AZ tanpa Siaga Anda diasumsikan 100% tersedia selama sebagian bulan ketika Domain Multi AZ tersebut tidak berjalan. Ukuran Persentase *Uptime* Multi-AZ tanpa Siaga tidak termasuk waktu henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari setiap Pengecualian SLA Amazon OpenSearch Service.
- “Persentase *Uptime* AZ Tunggal” untuk Domain AZ Tunggal yang ada dihitung dengan cara 100% dikurangi persentase interval 1 menit selama siklus penagihan bulanan ketika Domain AZ Tunggal Tidak Tersedia. Jika Anda telah menjalankan Domain AZ Tunggal tersebut hanya selama sebagian bulan tertentu, Domain AZ Tunggal Anda diasumsikan 100% tersedia untuk sebagian bulan ketika Domain AZ Tunggal tersebut tidak berjalan.
- “Domain Multi-AZ dengan Siaga” berarti domain Amazon OpenSearch Service, di mana nodus disebar di ketiga Zona Ketersediaan, dan satu Nodus Siaga atau lebih disebar di salah satu AZ.
- “Domain Multi-AZ tanpa Siaga” berarti domain Amazon OpenSearch Service, ketika nodus disebar di dua Zona Ketersediaan atau lebih dan tidak ada Nodus Siaga yang disebar di AZ mana pun.
- “Domain AZ Tunggal” berarti domain Amazon OpenSearch Service, ketika nodus yang disebar terbatas pada satu Zona Ketersediaan.
- “Nodus Siaga” berarti nodus yang dikonfigurasi untuk menerima permintaan replikasi, tetapi tidak untuk menerima permintaan baca hingga kegagalan nodus terdeteksi di salah satu AZ.

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.

- “Tidak Tersedia” dan “Ketidakterediaan” berarti semua Permintaan pada domain Multi-AZ dengan Siaga, domain Multi-AZ tanpa Siaga, atau domain AZ Tunggal yang berjalan, sebagaimana berlaku, selama interval 1 menit gagal dengan Kesalahan. Jika Anda tidak membuat Permintaan dalam interval 1 menit tertentu, interval tersebut dianggap 100% tersedia.
- “Permintaan” adalah operasi pengindeksan atau pencarian yang dimulai pelanggan sebagaimana dijelaskan dalam Dokumen Amazon OpenSearch Service di Situs AWS.
- “Kesalahan” adalah Permintaan yang mengembalikan kode kesalahan 500 atau 503.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami berikan kembali ke akun yang memenuhi syarat.