

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 RDS Proxy

Terakhir Diperbarui: 4 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement, "SLA") Amazon RDS Proxy ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon RDS Proxy ("RDS Proxy") dan berlaku secara terpisah untuk setiap RDS Proxy yang Anda buat di akun AWS Anda. 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 sebagaimana ditetapkan dalam Perjanjian.

## Komitmen Layanan

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan RDS Proxy dengan Persentase Uptime Bulanan minimal 99,99% ("Komitmen Layanan"). Apabila RDS Proxy 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 RDS Proxy yang terdampak untuk siklus penagihan bulanan saat Komitmen Layanan tidak terpenuhi, sesuai dengan jadwal di bawah:

Persentase Uptime Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,99% 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 Kredit Layanan apa pun hanya terhadap pembayaran RDS Proxy mendatang yang dikenakan dari Anda. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan untuk kartu kredit yang Anda gunakan untuk membayar siklus penagihan jika terjadi Ketidaktersediaan. 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 dipindah tangankan atau diterapkan pada akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif untuk setiap Ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan RDS Proxy adalah penerimaan Kredit Layanan (jika memenuhi syarat) sesuai dengan ketentuan SLA ini.

## Prosedur Permintaan dan Pembayaran Kredit

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.

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:

- i. kata-kata “Permintaan Kredit SLA” dalam baris subjek;
- ii. tanggal, waktu, dan wilayah AWS dari ID sumber daya RDS Proxy yang terdampak untuk setiap insiden Ketidaktersediaan yang Anda klaim; dan
- iii. catatan permintaan Anda yang mendokumentasikan kesalahan dan menguatkan klaim Anda tentang penghentian (setiap informasi rahasia atau sensitif dalam catatan ini harus dihapus atau diganti dengan tanda bintang).

Jika Persentase Uptime Bulanan dari permintaan tersebut kami konfirmasi dan kurang dari Komitmen Layanan, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan pada bulan berikutnya setelah terjadi permintaan. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

## Pengecualian SLA RDS Proxy

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau penghentian RDS Proxy, atau masalah kinerja RDS Proxy lainnya: (i) yang disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali wajar kami, termasuk kejadian keadaan kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi RDS Proxy; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau atau tidak adanya tindakan dari Anda; (iii) yang diakibatkan oleh Anda tidak mengikuti pedoman dan praktik terbaik yang dijelaskan dalam Dokumentasi RDS Proxy di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan Anda, perangkat lunak, atau teknologi lainnya; (v) yang disebabkan oleh perangkat lunak mesin basis data yang mendasari yang menyebabkan kerusakan basis data berulang atau instans basis data yang tidak dapat dioperasikan; (vi) yang mengakibatkan waktu pemulihan yang lama karena kapasitas IO yang tidak memadai untuk beban kerja basis data Anda; (vii) yang diakibatkan oleh peralatan Anda, perangkat lunak, atau teknologi lainnya; (viii) yang diakibatkan oleh instans yang termasuk dalam kelas instans Micro DB atau kelas instans lainnya yang memiliki keterbatasan sumber daya CPU dan memori yang serupa; atau (ix) yang diakibatkan dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan RDS Proxy sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut “Pengecualian SLA RDS Proxy”). Jika ketersediaan dipengaruhi oleh faktor-faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Persentase Uptime Bulanan kami, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor-faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami. SLA ini berlaku hanya untuk RDS Proxy dan tidak berlaku untuk Layanan lain yang digunakan dengan RDS Proxy.

## Definisi

- “Persentase Uptime Bulanan” untuk RDS Proxy tertentu dihitung dengan mengurangi persentase 100% interval 1 menit selama bulan ketika RDS Proxy Tidak Tersedia. Jika Anda telah menjalankan RDS Proxy tersebut hanya untuk sebagian bulan, RDS Proxy tersebut diasumsikan 100% tersedia untuk bagian bulan yang tidak dijalankan. Pengukuran Persentase Uptime Bulanan mengecualikan waktu henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA RDS Proxy.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali pada akun AWS yang memenuhi syarat.

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” atau “Ketidaktersediaan” berarti bahwa semua permintaan koneksi ke RDS Proxy gagal selama interval 1 menit.