

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 Redshift

Terakhir Diperbarui: 1 November 2023

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, "SLA") Amazon Redshift ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon Redshift ("Amazon Redshift") dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Amazon Redshift. 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.

## SLA

AWS membuat tiga komitmen SLA untuk Redshift: (1) SLA Multi-AZ Redshift; (2) SLA Single-AZ Multi-Node dan Serverless Redshift; dan (3) SLA Single-Node Redshift.

### SLA Multi-AZ Redshift

AWS akan menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan masing-masing Multi-AZ Cluster dengan Persentase *Uptime* Bulanan sebagaimana ditetapkan pada tabel di bawah selama setiap siklus penagihan bulanan ("SLA Multi-AZ Redshift").

| Persentase <i>Uptime</i> 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%  | 100%                      |

### SLA Single-AZ Multi-Node dan Serverless Redshift

AWS akan menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan Multi-Node Cluster dan Redshift Serverless Workgroup dengan Persentase *Uptime* Multi-Node dan Serverless Redshift sebagaimana ditetapkan pada tabel di bawah selama setiap siklus penagihan bulanan ("SLA Multi-Node dan Serverless Redshift").

| Persentase <i>Uptime</i> Multi-Node dan Serverless        | 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%   | 100%                      |

### SLA Single-AZ Single-Node Redshift

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 setiap Single-Node Cluster, AWS akan menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan Single-Node Cluster dengan Persentase *Uptime* Single-Node sebagaimana ditetapkan pada tabel di bawah selama setiap siklus penagihan bulanan ("SLA Single-Node Redshift").

### **Persentase *Uptime* Single-Node**

Kurang dari 99,5% tetapi sama atau lebih besar dari 99,0%

Kurang dari 99,0% tetapi lebih besar dari atau sama dengan 95,0%

Kurang dari 95,0%

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya total yang dibayarkan oleh Anda untuk Multi-AZ Cluster, Multi-Node Cluster, Redshift Serverless Workgroup, atau Single-Node Cluster, sebagaimana berlaku, yang terdampak di Wilayah AWS yang terdampak untuk siklus penagihan bulanan saat SLA, sebagaimana berlaku, tidak terpenuhi.

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran Amazon Redshift 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 diterbitkan jika jumlah kredit untuk siklus penagihan bulanan yang berlaku lebih dari satu dolar (\$1 USD). Kredit Layanan tidak dapat dipindahtangankan ke atau diterapkan bagi akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif untuk setiap ketidaktersediaan atau wanprestasi atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Amazon Redshift adalah penerimaan Kredit Layanan (jika memenuhi syarat) sesuai dengan ketentuan SLA ini.

### **Prosedur Permintaan dan Pembayaran Kredit**

Untuk menerima Kredit Layanan, Anda perlu mengajukan klaim dengan [membuka kasus di Pusat Dukungan AWS](#). Anda tidak boleh menggabungkan atau menyatukan klaim berdasarkan SLA Multi-AZ Cluster, Single-AZ Multi-Node, dan Serverless Redshift, serta SLA Single AZ Single-Node Redshift untuk penerapan Redshift tertentu. Permintaan Anda harus kami terima pada akhir siklus penagihan kedua setelah insiden terjadi dan harus menyertakan informasi yang ditentukan di bawah ini untuk SLA Multi-AZ Cluster, Single AZ Multi-Node dan Serverless, atau Single AZ Single-Node Redshift, sebagaimana berlaku:

1. kata-kata "Permintaan Kredit SLA Redshift" dalam baris subjek;
2. tanggal dan waktu dari setiap peristiwa Ketidakterersediaan yang Anda klaim;
3. nama klaster basis data dan wilayah AWS dari klaster yang terpengaruh; dan
4. catatan permintaan Anda yang mendokumentasikan kesalahan dan mendukung penghentian yang Anda klaim (setiap 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 ketika permintaan Anda diajukan. Kegagalan Anda dalam memberikan kredit yang diminta dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

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.

Pengecualian SLA Amazon Redshift

SLA masing-masing tidak berlaku untuk ketidaktersediaan apa pun, penangguhan atau penghentian Amazon Redshift, atau masalah kinerja Amazon Redshift lainnya, yang secara langsung atau tidak langsung: (i) disebabkan oleh faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa keadaan kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi Amazon Redshift; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan sukarela atau tidak adanya tindakan dari Anda; (iii) diakibatkan oleh Anda tidak mengikuti rekomendasi operasional praktik terbaik yang dijelaskan dalam [Panduan Pengguna Amazon Redshift](#) atau [Rekomendasi Amazon Redshift Advisor](#); (iv) diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak atau teknologi Anda lainnya; atau (v) yang timbul dari penangguhan dan pengakhiran hak Anda untuk menggunakan Amazon Redshift sesuai dengan Perjanjian.

Apabila ketersediaan dipengaruhi oleh faktor selain yang digunakan secara tegas dalam perhitungan Persentase *Uptime* Bulanan, Persentase *Uptime* Multi-Node dan Serverless, atau Persentase *Uptime* Single-Node, sebagaimana berlaku, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

### Definisi

- “Persentase *Uptime* Bulanan” untuk Multi-AZ Cluster tertentu dihitung dengan cara 100% dikurangi persentase interval 1 menit selama siklus penagihan bulanan ketika Multi-AZ Cluster “Tidak Tersedia”. Jika Anda telah menjalankan Multi-AZ Cluster tersebut hanya selama bagian dari bulan tersebut, Multi-AZ Cluster tersebut diasumsikan tersedia 100% selama bagian dari bulan ketika tidak berjalan.
- “Multi-AZ Cluster” didefinisikan sebagai klaster yang beroperasi pada versi rilis Redshift yang tersedia untuk umum di dua Zona Ketersediaan atau lebih yang memiliki dua node komputasi atau lebih di setiap Zona Ketersediaan dan yang berada pada jalur pemeliharaan saat ini atau yang mengikuti, seperti yang dijelaskan dalam [Panduan Pengguna Amazon Redshift](#).
- “Multi-Node Cluster” didefinisikan sebagai klaster yang beroperasi pada versi rilis Redshift yang tersedia untuk umum di satu Zona Ketersediaan yang memiliki dua node komputasi atau lebih dan yang berada pada jalur pemeliharaan saat ini atau yang mengikuti, seperti yang dijelaskan dalam [Panduan Pengguna Amazon Redshift](#).
- “Redshift Serverless Workgroup” didefinisikan sebagai kelompok kerja Amazon Redshift Serverless, sebagaimana dijelaskan dalam [Panduan Pengguna Amazon Redshift](#).
- “Persentase *Uptime* Multi-Node dan Serverless” untuk Multi-Node Cluster atau Redshift Serverless Workgroup tertentu, sebagaimana berlaku, dihitung dengan cara 100% dikurangi persentase interval 1 menit selama siklus penagihan bulanan ketika Multi-Node Cluster atau Redshift Serverless Workgroup, sebagaimana berlaku, “Tidak Tersedia”. Jika Anda telah menjalankan Multi-Node Cluster atau Amazon Redshift Workgroup tersebut, sebagaimana berlaku, hanya selama bagian dari bulan tersebut, Multi-Node Cluster atau Amazon Redshift Workgroup Anda diasumsikan tersedia 100% selama bagian dari bulan ketika tidak berjalan.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali pada akun AWS aktif yang memenuhi syarat.
- “Single-Node Cluster” didefinisikan sebagai klaster yang beroperasi pada versi rilis Redshift yang tersedia untuk umum di satu Zona Ketersediaan yang memiliki tidak lebih dari satu

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.

node komputasi dan yang berada pada jalur pemeliharaan saat ini atau yang mengikuti, seperti yang dijelaskan dalam [Panduan Pengguna Amazon Redshift](#).

- “Persentase Single-Node” untuk Single-Node Cluster tertentu dihitung dengan cara 100% dikurangi persentase interval 1 menit selama siklus penagihan bulanan ketika kluster tersebut “Tidak Tersedia”. Jika Anda telah menjalankan Single-Node Cluster tersebut hanya selama bagian dari bulan tersebut, Single-Node Cluster Anda diasumsikan tersedia 100% selama bagian dari bulan ketika tidak berjalan.
- “Tidak Tersedia” dan “Ketidakterersediaan” berarti semua koneksi ke kluster berjalan gagal selama interval 1 menit.