

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 EMR

Terakhir Diperbarui: 14 Februari 2023

Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement, "SLA") Amazon EMR ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Layanan Amazon EMR (ditetapkan di bawah) dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Layanan Amazon EMR. 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 ini berlaku untuk model penyebaran Amazon EMR ("Layanan Amazon EMR") berikut:

- Amazon EMR pada Amazon EC2
- Amazon EMR pada Amazon EKS
- Amazon EMR Serverless

## Komitmen Layanan

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan masing-masing Layanan Amazon EMR dengan Persentase Uptime Bulanan untuk setiap wilayah AWS, dalam setiap kasus selama setiap siklus penagihan bulanan apa pun, minimal 99,9% ("Komitmen Layanan"). Apabila Layanan Amazon EMR tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

## Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya berikut yang dibayarkan oleh Anda untuk Layanan Amazon EMR yang berlaku untuk siklus penagihan bulanan dengan Persentase Uptime Bulanan di wilayah AWS tertentu yang jatuh dalam rentang sebagaimana ditetapkan pada tabel di bawah:

Persentase Uptime Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,9% tetapi sama atau lebih besar dari 99,0%	10%
Kurang dari 99,0% namun setara atau lebih besar dari 95,0%	25%
Kurang dari 95,0%	100%

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran mendatang untuk Layanan Amazon EMR yang berlaku 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 atau diterapkan pada 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 EMR 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 insiden terjadi dan harus mencakup:

- (i) kata-kata “Permintaan Kredit SLA” dalam baris subjek;
- (ii) siklus penagihan dan wilayah AWS sehubungan dengan Kredit Layanan yang Anda klaim, bersama dengan Persentase Uptime Bulanan untuk wilayah AWS tersebut untuk siklus penagihan dan tanggal, waktu, dan Ketersediaan tertentu untuk setiap interval 5 menit dengan Ketersediaan kurang dari 100% di wilayah AWS tersebut selama siklus penagihan;
- (iii) catatan Permintaan Anda yang mendokumentasikan kesalahan untuk penghentian yang Anda klaim (setiap informasi rahasia atau sensitif dalam catatan ini harus dihapus atau diganti dengan tanda bintang).

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

## Pengecualian SLA Amazon EMR

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk setiap ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Layanan Amazon EMR, atau masalah kinerja Layanan Amazon EMR lainnya: (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 Layanan Amazon EMR yang berlaku; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan dari Anda; (iii) yang diakibatkan oleh Anda tidak mengikuti pedoman dan praktik terbaik yang dijelaskan dalam [Dokumentasi Amazon EMR](#) di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya; atau (v) yang timbul karena penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan Amazon EMR sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut “Pengecualian SLA Amazon EMR”).

Jika ketersediaan dipengaruhi oleh faktor-faktor selain yang digunakan secara tegas dalam perhitungan Persentase Uptime Bulanan kami, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor-faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

## Definisi

- “Ketersediaan” dihitung untuk setiap interval 5 menit sebagai persentase Permintaan yang diproses oleh Layanan Amazon EMR yang berlaku yang tidak gagal dengan Kesalahan dan hanya berhubungan dengan fungsi Amazon EMR yang disediakan. Apabila Anda tidak membuat Permintaan dalam interval 5 menit tertentu, interval tersebut dianggap 100% tersedia.
- “Kesalahan” adalah Permintaan yang mengembalikan kode kesalahan 500 atau 503.
- “Persentase Uptime Bulanan” untuk wilayah AWS tertentu dihitung sebagai rata-rata Ketersediaan untuk semua interval 5 menit dalam siklus penagihan bulanan. Pengukuran Persentase Uptime Bulanan mengecualikan waktu henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA Amazon EMR.
- “Permintaan” berarti:
  - Untuk Amazon EMR pada Amazon EC2, permohonan fungsi Amazon EMR pada Amazon EC2 dengan memanggil [Amazon EMR RunJobFlow API](#) secara langsung
  - Untuk Amazon EMR pada EKS, permohonan fungsi Amazon EMR pada Amazon EKS dengan memanggil [Amazon EMR on EKS StartJobRun API](#) secara langsung.
  - Untuk Amazon EMR Serverless, permohonan fungsi Amazon EMR Serverless dengan memanggil [Amazon EMR Serverless StartJobRun API](#) secara langsung.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di bawah, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.