

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 DevOps Guru

Terakhir Diperbarui: 5 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, "SLA") Amazon DevOps Guru ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon DevOps Guru ("Amazon DevOps Guru") dan berlaku secara terpisah bagi setiap akun yang menggunakan Amazon DevOps Guru. Apabila timbul 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 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.

## Komitmen Layanan

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan Amazon DevOps Guru dengan Persentase *Uptime* Bulanan untuk setiap wilayah AWS, selama siklus penagihan bulanan, atau sedikitnya 99,9% ("Komitmen Layanan"). Apabila Amazon DevOps Guru tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan berhak untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

## Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase total biaya yang dibayarkan oleh Anda untuk Amazon DevOps Guru di wilayah AWS yang terdampak untuk siklus penagihan bulanan, jika Komitmen Layanan tidak terpenuhi, sesuai jadwal di bawah:

Persentase Uptime Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,9% tetapi lebih besar 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%

Kami hanya akan menerapkan Kredit Layanan untuk pembayaran Amazon DevOps Guru mendatang yang harus kami terima dari Anda. 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 ke akun lain. Kecuali jika ditetapkan dalam Perjanjian, satu-satunya ganti rugi khusus untuk Anda akibat ketidaktersediaan, kegagalan pelaksanaan, atau kegagalan kami untuk menyediakan Amazon

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.

DevOps Guru 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](#). Untuk memenuhi syarat, permintaan kredit harus diterima oleh kami sebelum akhir siklus penagihan kedua setelah insiden terjadi dan harus mencakup:

1. kata-kata "Permintaan Kredit SLA" dalam baris subjek;
2. siklus penagihan dan wilayah(-wilayah) AWS yang diklaim Kredit Layanannya oleh Anda, serta Persentase Uptime Bulanan untuk wilayah AWS tersebut untuk siklus penagihan, serta tanggal, waktu, dan Ketersediaan khusus untuk setiap interval 5 menit dengan Ketersediaan kurang dari 100% di wilayah AWS tersebut selama siklus penagihan; dan
3. 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 DevOps Guru

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidakterediaan, penangguhan, atau penghentian Amazon DevOps Guru, atau masalah pelaksanaan Amazon DevOps Guru 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 Amazon DevOps Guru; (ii) yang diakibatkan tindakan atau tidak adanya tindakan yang diambil oleh Anda (misalnya perluasan kapasitas yang disediakan, kesalahan konfigurasi grup keamanan, konfigurasi VPC, atau pengaturan kredensial, dll.); (iii) yang disebabkan karena Anda tidak mengikuti pedoman dan praktik terbaik yang diberikan dalam Dokumen Amazon DevOps Guru di situs AWS; (iv) yang disebabkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi lain milik Anda; atau (v) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda oleh kami untuk menggunakan Amazon DevOps Guru sesuai Perjanjian (secara bersama-sama disebut "Pengecualian SLA Amazon DevOps Guru"). 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 Amazon DevOps Guru yang tidak gagal dengan Kesalahan dan hanya berhubungan dengan fungsi Amazon DevOps Guru yang disediakan. Jika Anda tidak membuat Permintaan dalam interval 5 menit tertentu, interval tersebut dianggap 100% tersedia.

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.

- "Kesalahan" adalah Permintaan yang menghasilkan kode kesalahan 5XX, misalnya 500 atau 503.
- "Persentase Uptime Bulanan" untuk wilayah AWS tertentu dihitung sebagai rata-rata Ketersediaan untuk semua interval 5 menit dalam siklus penagihan bulanan. Perhitungan Persentase *Uptime* Bulanan tidak mencakup waktu henti yang secara langsung atau tidak langsung diakibatkan oleh Pengecualian SLA Amazon DevOps Guru.
- "Permintaan" adalah panggilan pada API Amazon DevOps Guru yang tercantum dalam Dokumen Amazon DevOps Guru.
- "Kredit Layanan" adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.