

Terjemahan di bawah hanya disediakan untuk tujuan informasi. Apabila terdapat perbedaan, ketidaksesuaian, atau pertentangan antara terjemahan ini dan versi Bahasa Inggris (terutama karena penundaan terjemahan), maka versi Bahasa Inggris akan berlaku.

Perjanjian Tingkat Layanan Amazon File Cache

Terakhir Diperbarui: 29 September 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement atau "SLA") Amazon File Cache ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon File Cache dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Amazon File Cache. 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 yang diawali huruf besar yang tidak didefinisikan dalam perjanjian ini akan memiliki makna seperti ditetapkan dalam Perjanjian.

Komitmen Layanan

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan Amazon File Cache AZ Tunggal Cache dengan Persentase Waktu Operasi AZ Tunggal sebagaimana ditunjukkan pada tabel di bawah ini selama siklus penagihan bulanan:

Persentase Waktu Operasi AZ Tunggal	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,5% 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%

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase tagihan bulanan untuk Cache AZ Tunggal yang terdampak yang tidak memenuhi Komitmen Layanan. Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran mendatang yang harus Anda bayarkan untuk layanan Amazon File Cache. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan untuk kartu kredit yang Anda gunakan guna membayar siklus penagihan tempat 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 dialihkan ke atau diterapkan bagi akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif untuk setiap ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan layanan Amazon File Cache 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](#). Permintaan kredit Anda harus diterima oleh kami sebelum akhir siklus penagihan kedua setelah insiden terjadi dan harus mencakup informasi di bawah ini:

Terjemahan di bawah hanya disediakan untuk tujuan informasi. Apabila terdapat perbedaan, ketidaksesuaian, atau pertentangan antara terjemahan ini dan versi Bahasa Inggris (terutama karena penundaan terjemahan), maka versi Bahasa Inggris akan berlaku.

1. kata-kata “Permintaan Kredit SLA” dalam baris subjek;
2. siklus penagihan dan wilayah AWS sehubungan dengan yang Kredit Layannya Anda klaim bersama dengan tanggal dan waktu masing-masing insiden ketidaktersediaan yang Anda klaim;
3. ID cache dan AZ dari cache yang terdampak; dan
4. catatan permintaan Anda yang mendokumentasikan ketersediaan yang diklaim (informasi rahasia atau sensitif dalam catatan ini harus dihapus atau diganti dengan tanda bintang).

Apabila klaim Anda berdasarkan SLA ini dikonfirmasi tidak valid oleh kami, kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan saat permintaan Anda dikonfirmasi oleh kami. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

Pengecualian SLA Amazon File Cache

Komitmen Layanan tidak berlaku bagi ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran layanan Amazon File Cache, atau masalah kinerja Amazon File Cache lainnya, baik secara langsung maupun tidak langsung: (i) 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 File Cache; (ii) yang ditimbulkan oleh tindakan yang Anda ambil atau tidak Anda ambil; (iii) yang ditimbulkan oleh peralatan dan perangkat lunak Anda, atau teknologi serupa lainnya; (iv) yang disebabkan Anda tidak mengikuti dokumen teknis yang tersedia untuk layanan Amazon File Cache (termasuk panduan pengembang yang berlaku) sebagaimana diposting oleh kami dan diperbarui oleh kami dari waktu ke waktu di Situs AWS; atau (v) yang disebabkan penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan Amazon File Cache sesuai Perjanjian. Apabila ketersediaan dipengaruhi oleh faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Persentase Waktu Operasi AZ Tunggal kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

Definisi

- “AZ” berarti lokasi yang terisolasi dalam wilayah AWS yang diidentifikasi oleh pengenal huruf yang mengikuti kode wilayah (misalnya, us-west-1a).
- “Operasi” adalah instruksi yang memungkinkan Anda untuk mengakses data Anda dalam sistem file Amazon File Cache AZ Tunggal Anda.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar yang dihitung di atas yang dapat kami berikan kembali ke akun Amazon File Cache yang memenuhi syarat.
- “Cache AZ Tunggal” adalah cache Amazon File Cache AZ Tunggal yang memiliki klaster server file yang disebarluaskan hanya pada satu AZ.
- “Persentase Waktu Operasi AZ Tunggal” untuk Cache AZ Tunggal tertentu dihitung dengan mengurangi dari 100% persentase menit selama satu bulan ketika Cache AZ Tunggal Tidak Tersedia. Jika Anda telah menjalankan Cache AZ Tunggal hanya selama bagian dari bulan tersebut, cache tersebut diasumsikan tersedia 100% selama bagian dari bulan ketika tidak berjalan.
- “Tidak Tersedia” dan “Ketidaktersediaan” berarti semua Operasi gagal untuk Cache AZ Tunggal Anda, masing-masing, selama interval 1 menit.