

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 AWS AppFabric

Terakhir Diperbarui: 21 Juni 2023

Perjanjian Tingkat Layanan (“SLA”) AWS AppFabric ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS AppFabric (“AWS AppFabric”) dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan AWS AppFabric. 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.

Komitmen Layanan

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan AWS AppFabric dengan Persentase Uptime Bulanan untuk setiap wilayah AWS, selama setiap siklus penagihan bulanan, minimal 99,9% (“Komitmen Layanan”). Apabila AWS AppFabric tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah ini.

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya total yang dibayarkan oleh Anda untuk AWS AppFabric di wilayah AWS yang terpengaruh untuk siklus penagihan bulanan saat Komitmen Layanan tidak terpenuhi, sesuai dengan jadwal di bawah:

| Persentase <i>Uptime</i> 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 memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran AWS AppFabric mendatang yang harus Anda bayarkan. 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 dipindahtangankan 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 AWS AppFabric 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:

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 dan mendukung 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 tersebut dikonfirmasi oleh kami 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 AWS AppFabric

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau penghentian AWS AppFabric, atau masalah kinerja AWS AppFabric lainnya: (i) yang disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali wajar kami, termasuk kejadian kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik batas AWS AppFabric seperti kegagalan API dari aplikasi yang didukung AWS AppFabric; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau kelambanan apa pun dari Anda atau pihak ketiga mana pun (misalnya menonaktifkan kunci enkripsi atau membuat kunci enkripsi tidak dapat diakses, membatalkan atau menonaktifkan token autentikasi, izin yang salah konfigurasi, kredensial/token autentikasi yang kedaluwarsa atau salah, tidak digunakannya lagi API oleh pihak ketiga, pihak ketiga yang membatasi data ke atau dari AWS AppFabric, dll.); (iii) yang diakibatkan karena Anda tidak mengikuti pedoman dan praktik terbaik yang dijelaskan dalam [Dokumentasi teknis AWS AppFabric](#) di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat

lunak, atau teknologi Anda; atau (v) yang timbul dari penangguhan atau penghentian hak Anda untuk menggunakan AWS AppFabric sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut sebagai “Pengecualian SLA AWS AppFabric”). 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.

Definisi

- “Ketersediaan” dihitung untuk setiap interval 5 menit sebagai persentase Permintaan yang berhasil dan tindakan terjadwal yang diproses oleh AWS AppFabric. Jika Permintaan ini tidak gagal, dan tindakan terjadwal tidak gagal dieksekusi tanpa Kesalahan dalam interval 5 menit, maka AppFabric diasumsikan 100% tersedia dalam interval tersebut.
- “Permintaan” adalah panggilan ke API StartUserAccessTasks untuk mendapatkan akses pengguna ke semua aplikasi yang diotorisasi di AWS Console atau AWS Command Line Interface (CLI)
- “Tindakan Terjadwal” adalah pengiriman berulang log audit yang tersedia dari semua aplikasi SaaS yang diotorisasi ke tujuan yang dikonfigurasi
- “Kesalahan” adalah setiap Permintaan yang menampilkan kode kesalahan 500 atau 503 (ditampilkan sebagai kesalahan layanan internal atau status layanan tidak tersedia di konsol AWS AppFabric), atau status gagal tujuan masuk karena kegagalan layanan internal di AWS AppFabric tidak termasuk alasan apa pun yang tercantum dalam pengecualian SLA AWS AppFabric.
- “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 AWS AppFabric.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali pada akun AWS AppFabric yang memenuhi syarat.