

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 Application Recovery Controller

Terakhir Diperbarui: 15 Agustus 2024

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, “SLA”) Amazon Application Recovery Controller ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Application Recovery Controller dan berlaku untuk setiap akun yang menggunakan Amazon Application Recovery Controller. 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 seperti ditetapkan dalam Perjanjian.

Komitmen Layanan

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan Amazon Application Recovery Controller Cluster dengan Persentase *Uptime* Bulanan 100% selama siklus penagihan bulanan (“Komitmen Layanan”). Apabila Amazon Application Recovery Controller Cluster tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya total yang dibayarkan oleh Anda untuk Amazon Application Recovery Controller Cluster untuk siklus penagihan bulanan saat Komitmen Layanan tidak terpenuhi, sesuai dengan jadwal di bawah:

Persentase <i>Uptime</i> Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 100% tetapi lebih besar dari atau sama dengan 99,99%	10%
Kurang dari 99,99% tetapi lebih besar dari atau sama dengan 99,95%	30%
Kurang dari 99,95%	100%

Kami akan menerapkan Kredit Layanan hanya untuk pembayaran Amazon Application Recovery Controller 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 Amazon Application Recovery Controller 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. tanggal, waktu, dan Amazon Application Recovery Controller Cluster yang terpengaruh untuk insiden Ketidaktersediaan yang Anda klaim; dan
- iii. catatan permintaan Anda yang mendokumentasikan kesalahan dan menguatkan klaim Anda tentang penghentian (setiap informasi rahasia atau sensitif dalam catatan ini harus dihapus atau diganti dengan tanda bintang).

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

Pengecualian SLA Amazon Application Recovery Controller

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Amazon Application Recovery Controller atau masalah kinerja Amazon Application Recovery Controller lainnya; (i) yang disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa keadaan kahar atau akses Internet atau masalah terkait lainnya di luar titik demarkasi Amazon Application Recovery Controller; (ii) yang disebabkan oleh Anda atau pihak ketiga mana pun, (iii) yang disebabkan Anda tidak mengikuti pedoman dan praktik terbaik yang dijelaskan dalam [Dokumentasi Amazon Application Recovery Controller](#) di Situs AWS; (iv) yang disebabkan peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya dan/atau peralatan, perangkat lunak, atau teknologi pihak ketiga lainnya (selain peralatan pihak ketiga dalam kendali kami); (v) yang timbul akibat penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan Amazon Application Recovery Controller sesuai Perjanjian; atau (vi) sehubungan dengan pembaruan Kontrol Perutean yang terjadi selama periode di mana Anda tidak mencoba melakukan panggilan API secara berkelanjutan terhadap semua titik akhir di Klaster Anda (misalnya, https://host*.ap-northeast-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1, https://host*.ap-southeast-2.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1).

cluster.amazonaws.com/v1, https://host*.eu-west-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1, https://host*.us-west-2.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1, dan https://host*.us-east-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1) (secara bersama-sama disebut “Pengecualian SLA Amazon Application Recovery Controller”). 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

- “Zona Ketersediaan” dan “AZ” berarti lokasi yang terisolasi dalam wilayah AWS yang diidentifikasi oleh pengenalan huruf yang mengikuti kode wilayah AWS (misalnya, us-west-1a).
- “Klaster” adalah sejumlah titik akhir regional redundan yang terhadapnya Anda dapat melakukan panggilan API untuk memperbarui atau mendapatkan keadaan satu Kontrol Perutean atau lebih.
- “Kontrol Perutean” adalah tombol yang memungkinkan Anda untuk mengontrol apakah lalu lintas aplikasi dirutekan ke wilayah AWS atau Zona Ketersediaan tertentu.
- “Persentase *Uptime* Bulanan” dihitung dengan mengurangi dari persentase menit 100% selama bulan saat suatu Klaster berada dalam status Tidak Tersedia. Pengukuran Persentase *Uptime* Bulanan mengecualikan Ketidaktersediaan yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA Amazon Application Recovery Controller.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.
- “Tidak Tersedia” dan “Ketidaktersediaan” berarti semua panggilan API yang valid yang dilakukan secara berkelanjutan ke semua titik akhir dalam suatu Klaster selama satu menit gagal untuk menghasilkan kode sukses 2xx. Jika panggilan API yang valid tidak dicoba secara berkelanjutan terhadap seluruh titik akhir dalam suatu Klaster selama satu menit, atau jika tidak ada panggilan API yang dilakukan terhadap suatu titik akhir Klaster selama satu menit tersebut, Klaster dianggap tersedia selama satu menit tersebut.