

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 AppSync

Terakhir Diperbarui: 5 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement/“SLA”) AWS AppSync ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS AppSync (“AppSync”) dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan AppSync. 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 dalam huruf besar yang digunakan dalam perjanjian ini 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 AppSync dengan Persentase Uptime Bulanan untuk setiap wilayah AWS, selama setiap siklus penagihan bulanan, minimal 99,95% (“Komitmen Layanan”). Apabila AppSync tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah ini.

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase total biaya yang dibayarkan oleh Anda untuk AppSync di wilayah AWS yang berlaku untuk siklus penagihan bulanan dengan Persentase Uptime Bulanan yang termasuk dalam rentang sebagaimana ditetapkan dalam tabel di bawah ini:

Persentase Uptime Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,95% 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 AppSync 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 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 Anda untuk setiap ketidaktersediaan atau wanprestasi atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan AppSync adalah penerimaan Kredit Layanan (jika memenuhi syarat) sesuai dengan ketentuan SLA ini.

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.

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 kami konfirmasi dan kurang dari Komitmen Layanan, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan terjadinya permintaan kredit. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan kredit dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

Pengecualian SLA AWS AppSync

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidakterediaan, penangguhan, atau pengakhiran AppSync, atau masalah kinerja AppSync 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 AppSync; (ii) yang disebabkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan sukarela dari Anda (misalnya, peningkatan kapasitas yang disediakan, kesalahan konfigurasi grup keamanan, konfigurasi VPC atau pengaturan kredensial, menonaktifkan kunci enkripsi atau membuat kunci enkripsi tidak dapat diakses, dll.); (iii) yang diakibatkan karena Anda tidak mengikuti pedoman dan praktik terbaik yang dijelaskan dalam Dokumentasi AppSync di Situs AWS; (iv) yang disebabkan dari peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya; atau (v) yang timbul dari penangguhan dan pengakhiran hak Anda oleh kami untuk menggunakan AppSync sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut “Pengecualian SLA AWS Appsync”). 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 AppSync yang tidak gagal dengan Kesalahan dan hanya berkaitan dengan fungsi AppSync yang disediakan. Jika Anda tidak membuat Permintaan dalam interval 5 menit tertentu, interval tersebut dianggap 100% tersedia.
- “Kesalahan” adalah saat:
 - Permintaan gagal karena kesalahan layanan internal AppSync;

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.

- klien gagal terhubung ke AppSync akibat throttling dari layanan dalam batas yang dialokasikan menggunakan praktik terbaik untuk percobaan ulang dan backoff eksponensial; atau
 - pesan pembaruan waktu nyata keluar (dari AppSync ke klien) tidak dikirim ke klien yang terhubung secara permanen, yang berhasil berlangganan untuk menerima pesan, dalam waktu satu jam setelah Permintaan dibuat (Permintaan dan Kesalahan tersebut dianggap terjadi dalam periode 5 menit segera setelah jangka waktu satu jam tersebut).
- “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 oleh Pengecualian SLA AWS AppSync.
 - “Permintaan” adalah permintaan titik akhir dari API yang dihosting pada AppSync ataupun pengiriman atau penerimaan pesan melalui protokol WebSocket.
 - “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.