

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 Billing Conductor

Terakhir Diperbarui: 22 Maret 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, “SLA”) AWS Billing Conductor ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS Billing Conductor dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan AWS Billing Conductor. 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 tidak didefinisikan dalam perjanjian ini akan memiliki makna seperti ditetapkan dalam Perjanjian.

Komitmen Layanan

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan AWS Billing Conductor dengan Persentase *Uptime* Bulanan yang ditetapkan dalam tabel di bawah ini, untuk setiap wilayah AWS, selama setiap siklus penagihan bulanan (“Komitmen Layanan”). Apabila AWS Billing Conductor 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 AWS Billing Conductor di wilayah AWS yang terpengaruh untuk siklus penagihan bulanan saat Komitmen Layanan tidak terpenuhi, sesuai dengan jadwal di bawah ini:

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 Billing Conductor 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 memberi Anda hak atas pengembalian dana atau pembayaran lain apa pun 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 dipindah tangankan atau diterapkan pada akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihannya satu-satunya dan eksklusif Anda untuk setiap ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan AWS Billing Conductor 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 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 1 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 Billing Conductor

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran AWS Billing Conductor, atau masalah kinerja AWS Billing Conductor lainnya: (i) yang disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali wajar kami, termasuk keadaan kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi AWS Billing Conductor; (ii) yang disebabkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan dari Anda atau pihak ketiga; (iii) yang diakibatkan karena Anda tidak mengikuti pedoman dan praktik terbaik yang dijelaskan dalam [Dokumentasi](#) AWS Billing Conductor di Situs AWS; (iv) yang disebabkan dari peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya, dan/atau peralatan, perangkat lunak, atau teknologi pihak ketiga lainnya (selain peralatan pihak ketiga yang berada dalam kendali langsung kami); atau (v) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda oleh kami untuk menggunakan AWS Billing Conductor sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut “Pengecualian SLA AWS Billing Conductor”). 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 1 menit sebagai persentase Permintaan yang diproses oleh AWS Billing Conductor yang tidak gagal dengan Kesalahan dan hanya berkaitan dengan fungsi AWS Billing Conductor yang disediakan. Jika Anda tidak membuat Permintaan dalam interval 1 menit tertentu, interval tersebut dianggap 100% tersedia.
- “Kesalahan” adalah Permintaan yang menghasilkan kode kesalahan 503.
- “Persentase *Uptime* Bulanan” untuk wilayah AWS tertentu dihitung sebagai rata-rata Ketersediaan untuk semua interval 1 menit dalam siklus penagihan bulanan. Pengukuran Persentase *Uptime* Bulanan mengecualikan waktu henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung oleh Pengecualian SLA AWS Billing Conductor.
- “Permintaan” adalah permintaan sumber daya AWS Billing Conductor dengan secara langsung memanggil API AWS Billing Conductor.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.