

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 Backup

Terakhir Diperbarui: 5 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (“SLA”) AWS Backup ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS Backup dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan AWS Backup. 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 membuat AWS Backup tersedia dengan Persentase *Uptime* Bulanan, sebagaimana dijelaskan di bawah, selama setiap siklus penagihan bulanan (“Komitmen Layanan”). Apabila AWS Backup 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 Backup di wilayah AWS yang terpengaruh untuk siklus penagihan bulanan dengan Persentase Uptime Bulanan jatuh dalam rentang yang dijabarkan dalam tabel di bawah.

Persentase <i>Uptime</i> Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,9% tetapi lebih 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 akan menggunakan Kredit Layanan yang ada hanya untuk mengurangi pembayaran yang akan datang yang seharusnya Anda bayarkan untuk AWS Backup. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan pada kartu kredit yang Anda gunakan untuk membayar siklus penagihan ketika AWS Backup tidak memenuhi Komitmen Layanan. 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 dipindah tangankan atau diterapkan pada akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian AWS, pemulihan satu-satunya dan eksklusif untuk setiap ketidaktersediaan, wanprestasi,

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.

atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan AWS Backup 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 tempat Anda mengklaim Kredit Layanan beserta tanggal dan waktu setiap insiden Tingkat Kesalahan bukan nol yang Anda klaim; dan
3. catatan permintaan Anda yang mendokumentasikan insiden(-insiden) yang diklaim ketika AWS Backup tidak memenuhi Komitmen Layanan (informasi rahasia atau sensitif apa pun dalam catatan ini harus dihapus atau diganti dengan tanda bintang).

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

Pengecualian SLA AWS Backup

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau penghentian AWS Backup, atau masalah kinerja AWS Backup lainnya: (i) disebabkan oleh faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa keadaan kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi AWS Backup; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau kelambahan Anda; (iii) yang diakibatkan karena Anda tidak mengikuti dokumentasi teknis saat ini yang berlaku untuk layanan AWS Backup (termasuk pedoman pengembang yang berlaku) sebagaimana diposting oleh kami dan diperbarui dari kami dari waktu ke waktu di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi lainnya; atau (v) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan AWS Backup sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut sebagai “Pengecualian SLA AWS Backup”). 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

- “Tingkat Kesalahan” berarti: (i) jumlah total kesalahan server internal yang dikembalikan oleh API AWS Backup sebagai status kesalahan “InternalFailure” atau “ServiceUnavailable” dibagi dengan (ii) jumlah total tindakan API AWS Backup untuk jenis tindakan yang berlaku selama interval 5 menit tersebut. Kami akan menghitung Tingkat Kesalahan untuk setiap akun AWS Backup sebagai persentase untuk setiap interval lima menit dalam siklus penagihan bulanan. Perhitungan jumlah kesalahan server internal tidak akan mencakup kesalahan yang timbul secara langsung atau tidak langsung akibat Pengecualian SLA AWS Backup mana pun.

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.

- “Percentase *Uptime* Bulanan” dihitung sebagai 100% dikurangi rata-rata Tingkat Kesalahan dari setiap interval 5 menit dalam siklus penagihan bulanan. Jika Anda tidak membuat permintaan apa pun dalam interval 5 menit, interval tersebut dianggap memiliki Tingkat Kesalahan 0%.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali pada akun AWS Backup yang memenuhi syarat.