

*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 Peta Cloud AWS

**Terakhir Diperbarui: 30 September 2022**

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, "SLA") AWS CloudHSM ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS CloudHSM ("CloudHSM") dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan AWS CloudHSM. 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 Cognito dengan Persentase *Uptime* Bulanan untuk setiap wilayah AWS, selama setiap siklus penagihan bulanan, minimal 99,99% ("Komitmen Layanan"). Apabila CloudSearch tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

## Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya berikut yang dibayarkan oleh Anda untuk Cognito untuk siklus penagihan bulanan dengan Persentase *Uptime* Bulanan di wilayah AWS tertentu yang jatuh dalam rentang sebagaimana ditetapkan pada tabel di bawah:

Persentase <i>Uptime</i> Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,99% 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 CloudSearch mendatang yang harus Anda bayarkan. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan untuk kartu kredit yang Anda gunakan guna membayar siklus penagihan apabila 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 dipindah tangankan atau diterapkan pada akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihian satu-satunya dan eksklusif untuk setiap ketidaktersediaan atau wanprestasi atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Cognito 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 peristiwa 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 dikonfirmasi oleh kami dan kurang dari Komitmen Layanan, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan ketika terjadi permintaan kredit. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan kredit dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

### **Pengecualian SLA Peta Cloud AWS**

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk setiap ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Athena, atau masalah kinerja Athena 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 Athena; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan dari Anda; (iii) yang diakibatkan oleh Anda tidak mengikuti rekomendasi yang dijelaskan dalam Panduan Pengguna Athena di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan Anda, perangkat lunak, atau teknologi; atau (v) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan

Athena sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut “Pengecualian SLA Athena”).

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 Cloud Directory yang tidak gagal dengan Kesalahan. Jika Anda tidak membuat Permintaan dalam interval 5 menit tertentu, interval tersebut dianggap 100% tersedia.
- “Kesalahan” adalah Permintaan yang menghasilkan kode kesalahan 500 atau 503.
- “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 Cognito.
- “Permintaan” adalah permintaan API DiscoverInstances Peta Cloud, yang diminta terhadap Layanan dan namespace yang terdaftar di akun AWS Anda.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami berikan kembali ke akun yang memenuhi syarat.