

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 CloudTrail

Terakhir Diperbarui: Mei 5, 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, “SLA”) AWS CloudTrail ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS CloudTrail dan berlaku secara terpisah untuk masing-masing akun yang menggunakan AWS CloudTrail. 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 CloudTrail dengan Persentase Uptime Bulanan untuk setiap wilayah AWS, selama setiap siklus penagihan bulanan, minimal 99,9% (“Komitmen Layanan”). Apabila AWS CloudTrail tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase total biaya yang dibayarkan oleh Anda untuk AWS CloudTrail di wilayah AWS terdampak untuk siklus penagihan saat kesalahan terjadi, sesuai dengan jadwal di bawah.

Untuk seluruh permintaan yang tidak disebutkan di bawah:

Persentase Uptime 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 CloudTrail di masa 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 kesalahan terjadi. Kredit Layanan tidak akan memberi Anda hak 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 ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan AWS CloudTrail 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. Tanggal dan waktu setiap insiden Tingkat Kesalahan bukan nol yang Anda klaim; dan
3. Catatan permintaan Anda yang mendokumentasikan kesalahan dan mendukung penghentian yang Anda klaim (informasi rahasia atau sensitif dalam catatan ini harus dihapus atau diganti dengan tanda bintang).

Jika 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 CloudTrail

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran AWS CloudTrail, atau masalah kinerja AWS CloudTrail 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 AWS CloudTrail; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan dari Anda; (iii) yang diakibatkan peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya; (iv) yang diakibatkan oleh Anda tidak mengikuti praktik terbaik yang dijelaskan dalam Panduan Pengguna AWS CloudTrail di Situs AWS; (v) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan AWS CloudTrail sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut sebagai “Pengecualian AWS CloudTrail”). Jika ketersediaan dipengaruhi oleh faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Tingkat Kesalahan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

Definisi

- “Tingkat Kesalahan” adalah: (i) jumlah total kesalahan server internal yang dilaporkan AWS CloudTrail sebagai status kesalahan “InternalError” atau “ServiceUnavailable” dibagi (ii) jumlah permintaan total untuk jenis permintaan yang sesuai selama interval lima menit tersebut di wilayah AWS tertentu. Kami akan menghitung Tingkat Kesalahan untuk masing-masing akun AWS CloudTrail sebagai persentase untuk setiap interval lima menit dalam siklus penagihan bulanan. Perhitungan tingkat kesalahan tidak akan menyertakan kesalahan yang timbul secara langsung atau tidak langsung sebagai akibat dari Pengecualian SLA AWS CloudTrail.
- “Percentase Uptime Bulanan” dihitung dengan mengurangi 100% dengan rata-rata Tingkat Kesalahan dari setiap interval lima menit dalam siklus penagihan bulanan untuk wilayah AWS tertentu.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun AWS CloudTrail yang memenuhi syarat.