

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 Amazon IoT Greengrass

**Terakhir Diperbarui: 2 Mei 2022**

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

## Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya total yang dibayarkan oleh Anda untuk AWS IoT Greengrass di wilayah AWS yang terpengaruh untuk siklus penagihan bulanan dengan Persentase *Uptime* Bulanan jatuh dalam rentang yang dijabarkan dalam tabel di bawah:

### Persentase *Uptime* Bulanan

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%

### Persentase Kredit Layanan

100%

Kami akan memberlakukan Kredit Layanan apa pun hanya terhadap pembayaran AWS IoT Greengrass mendatang selain yang dikenakan dari Anda. 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 dipindahtangankan atau diterapkan pada akun lain. Kecuali jika ditentukan lain

dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif untuk setiap ketidaktersediaan, nonpelaksanaan, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan AWS IoT Greengrass 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:

1. kata-kata “Permintaan Kredit SLA” dalam baris subjek;
2. tanggal dan waktu dari 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 IoT Greengrass**

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Amazon IoT Greengrass, atau masalah kinerja Amazon IoT Greengrass 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 AmazonIoT Greengrass; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau kelalaian Anda; (iii) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda yang lain; atau (iv) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan Amazon IoT Greengrasssesuai dengan Perjanjian AWS (secara bersama-sama disebut sebagai “Pengecualian SLA Amazon IoT Greengrass”). 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” berarti: (i) jumlah total kesalahan server internal yang ditunjukkan oleh AWS IoT Greengrass sebagai status kesalahan “InternalError” atau “ServiceUnavailable” dibagi (ii) jumlah total permintaan untuk jenis permintaan yang berlaku selama interval lima menit tersebut. Kami akan menghitung Tingkat Kesalahan untuk masing-masing akun AWS IoT Greengrass 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 IoT Greengrass mana pun.
- “Persentase *Uptime* Bulanan” dihitung sebagai 100% dikurangi rata-rata Tingkat Kesalahan dari setiap interval lima menit dalam siklus penagihan bulanan.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali pada akun AWS IoT Greengrass yang memenuhi syarat.