

*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 IoT Analytics

**Terakhir Diperbarui: 5 Mei 2022**

Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement, "SLA") AWS IoT Analytics ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS IoT Analytics dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan AWS IoT Analytics. 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 AWS IoT Analytics dengan Persentase Uptime Bulanan untuk setiap wilayah AWS, selama setiap siklus penagihan bulanan, minimal 99,9% ("Komitmen Layanan"). Apabila AWS IoT Analytics 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 IoT Analytics di berlaku di wilayah AWS yang berlaku untuk siklus penagihan bulanan dengan Persentase Uptime Bulanan yang termasuk dalam rentang sebagaimana ditetapkan dalam tabel di bawah ini:

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 IoT Analytics 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 Anda untuk setiap ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan AWS IoT Analytics 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, waktu, dan wilayah AWS dari setiap insiden Tingkat Kesalahan bukan nol yang Anda klaim; 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 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 Analytics

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

## Definisi

- “Tingkat Kesalahan” adalah: (i) jumlah total kesalahan server internal yang dilaporkan AWS IoT Analytics sebagai status kesalahan “InternalFailure” atau “ServiceUnavailable” dibagi (ii) jumlah permintaan total untuk jenis permintaan yang sesuai selama interval lima menit tersebut. Kami akan menghitung Tingkat Kesalahan untuk masing-masing akun AWS IoT Analytics sebagai persentase untuk setiap interval lima menit dalam siklus penagihan bulanan. Perhitungan jumlah kesalahan server internal tidak akan menyertakan kesalahan yang timbul secara langsung atau tidak langsung sebagai akibat dari Pengecualian SLA AWS IoT Analytics.
- “Percentase Uptime Bulanan” untuk wilayah AWS tertentu 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 ke akun AWS IoT Analytics yang memenuhi syarat.