

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 Device Defender

Terakhir Diperbarui: 5 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (“SLA”) AWS IoT Device Defender ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS IoT Device Defender dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan AWS IoT Device Defender. 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 seperti ditetapkan dalam Perjanjian.

Komitmen Layanan

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan AWS IoT Device Defender dengan Persentase Uptime Bulanan untuk setiap wilayah AWS, selama setiap siklus penagihan bulanan, minimal 99,9% (“Komitmen Layanan”). Apabila AWS IoT Device Defender 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 Device Defender 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	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 akan memberlakukan Kredit Layanan apa pun hanya terhadap pembayaran AWS IoT Device Defender 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 Device Defender 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 Device Defender

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk setiap ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran AWS IoT Device Defender, atau masalah kinerja AWS IoT Device Defender 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 Device Defender; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan dari Anda; (iii) yang diakibatkan oleh Anda tidak mengikuti pedoman atau melampaui batasan yang dijelaskan dalam Dokumentasi AWS IoT Device Defender di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi lain Anda; atau (v) yang timbul karena penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan AWS IoT Device Defender sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut “Pengecualian SLA AWS IoT Device Defender”). 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 Device Defender 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 Device Defender 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 Device Defender mana pun.
- “Persentase 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 pada akun AWS IoT Device Defender yang memenuhi syarat.