

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 Management

**Terakhir Diperbarui: 5 Mei 2022**

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, “SLA”) AWS IoT Device Management ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS IoT Device Management dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan AWS IoT Device Management. 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 Device Management dengan Persentase *Uptime* Bulanan untuk setiap wilayah AWS, selama setiap siklus penagihan bulanan, minimal 99,9% (“Komitmen Layanan”). Apabila AWS IoT Device Management 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 Management di wilayah AWS yang terdampak untuk siklus penagihan dengan Persentase *Uptime* Bulanan yang jatuh dalam rentang sebagaimana ditetapkan pada 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 Management 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 Management 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 Device Management**

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran AWS IoT Device Management, atau masalah kinerja AWS IoT Device Management 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 Management; (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 AWS IoT Device Management sesuai dengan Perjanjian AWS (secara Bersama-sama disebut sebagai “Pengecualian SLA AWS IoT Device Management”). 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 Management 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 Management 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 Management 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 Device Management yang memenuhi syarat.