

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 Kinesis

Terakhir Diperbarui: 9 Februari 2024

Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement, "SLA") Amazon Kinesis ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Layanan yang Disertakan (tercantum di bawah) dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Layanan yang Disertakan. 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.

## Layanan yang Disertakan

- Amazon Kinesis Data Streams ("Amazon KDS")
- Amazon Kinesis Video Streams ("Amazon KVS")

## Komitmen Layanan

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan setiap Layanan yang Disertakan dengan Persentase Uptime Bulanan minimal 99,9% untuk setiap wilayah AWS, selama setiap siklus penagihan bulanan ("Komitmen Layanan"). Apabila Layanan yang Disertakan tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

## Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sesuai dengan jadwal di bawah ini sebagai persentase dari total biaya yang Anda bayarkan untuk Layanan yang Disertakan yang berlaku di wilayah AWS yang terpengaruh untuk siklus penagihan di mana Persentase Uptime Bulanan termasuk dalam rentang yang ditetapkan dalam tabel di bawah ini.

### Persentase Uptime Bulanan

Kurang dari 99,9% tetapi sama atau lebih besar dari 99,0%

Kurang dari 99,0% namun setara atau lebih besar dari 95,0%

Kurang dari 95,0%

Kami akan memberlakukan setiap Kredit Layanan hanya terhadap pembayaran mendatang untuk Layanan yang Disertakan jika jatuh tempo dari Anda. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan pada kartu kredit yang Anda gunakan untuk membayar siklus penagihan ketika Layanan yang Disertakan tidak memenuhi Komitmen Layanan. Kredit Layanan

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.

tidak akan memberi Anda hak atas pengembalian dana atau pembayaran lain apa pun dari AWS. Kredit Layanan hanya akan berlaku dan diterbitkan jika jumlah kredit untuk siklus penagihan bulanan yang berjumliah lebih dari satu dolar (\$1 USD). Kredit Layanan tidak dapat dipindahtanggalkan 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 Layanan yang Disertakan 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:

- (i) kata-kata “Permintaan Kredit SLA” dalam baris subjek;
- (ii) siklus penagihan dan wilayah AWS sehubungan dengan Kredit Layanan yang Anda klaim bersama dengan tanggal dan waktu dari setiap insiden yang Anda klaim bahwa Layanan yang Disertakan Tidak Tersedia; dan
- (iii) catatan permintaan Anda yang mendokumentasikan insiden(-insiden) yang diklaim ketika Layanan yang Disertakan tidak memenuhi Komitmen Layanan (informasi rahasia atau sensitif apa pun dalam catatan ini harus dihapus atau diganti dengan tanda bintang).

Apabila Persentase Uptime Bulanan yang berlaku untuk bulan permintaan tersebut kami konfirmasi dan kurang dari Komitmen Layanan, 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 Amazon Kinesis

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Layanan yang Disertakan, atau masalah kinerja Layanan yang Disertakan 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 Layanan yang Disertakan; (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 Layanan yang Disertakan sesuai dengan Perjanjian (secara Bersama-sama disebut sebagai “Pengecualian SLA Amazon Kinesis”). Apabila ketersediaan dipengaruhi oleh faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Persentase Uptime Bulanan kami, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

## Definisi

- “Ketersediaan” atau “Tersedia” berarti:
  - Untuk Amazon KDS dan Amazon KVS: persentase Permintaan yang diproses oleh akun Layanan yang Disertakan Anda selama setiap interval 5 menit yang tidak gagal dengan Kesalahan. Apabila Anda tidak membuat Permintaan dalam interval 5 menit yang diberikan, interval tersebut dianggap 100% tersedia.

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.

- “Kesalahan” adalah Permintaan apa pun yang menghasilkan kode kesalahan 500 atau 300, sebagaimana dijelaskan dalam halaman Kesalahan Umum Layanan yang Disertakan di Situs AWS.
- “Percentase Uptime Bulanan” dihitung untuk wilayah AWS yang diberikan sebagai berikut:
  - Untuk Amazon KDS dan Amazon KVS:
    - rata-rata Ketersediaan Layanan yang Disertakan yang berlaku untuk interval 5 menit dalam siklus penagihan bulanan.

Perhitungan Percentase Uptime Bulanan mengecualikan ketidaktersediaan yang timbul secara langsung atau tidak langsung sebagai akibat dari Pengecualian SLA Amazon Kinesis.

- “Permintaan” adalah tindakan yang dilakukan pelanggan jenis tertentu yang secara khusus tercantum sebagai didukung oleh Layanan yang Disertakan dalam Dokumentasi Rujukan API Layanan yang Disertakan di Situs AWS.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali pada akun Layanan yang Disertakan yang memenuhi syarat.