

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 User Engagement

Terakhir Diperbarui: 24 Juli 2024

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, "SLA") AWS User Engagement 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 Simple Email Service ("SES")
- Amazon Pinpoint
- AWS End User Messaging (sebelumnya merupakan fitur SMS, MMS, pesan suara, dan notifikasi *push* dari Amazon Pinpoint).

Komitmen Layanan

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan masing-masing Layanan yang Disertakan untuk setiap wilayah AWS dengan Persentase *Uptime* Bulanan, minimal 99,9%, 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 sebagai persentase biaya total yang dibayarkan oleh Anda untuk Layanan yang Disertakan yang berlaku di wilayah AWS yang terpengaruh untuk siklus penagihan bulanan dengan Persentase *Uptime* Bulanan jatuh dalam rentang yang dijabarkan dalam tabel di bawah:

Persentase <i>Uptime</i> Bulanan	Persentase Kredit Layanan
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%	100%

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.

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan hanya terhadap pembayaran mendatang untuk Layanan yang Disertakan yang berlaku jika jatuh tempo dari Anda. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan untuk kartu kredit yang Anda gunakan guna membayar siklus penagihan apabila ketidaktersediaan terjadi. Kredit Layanan tidak akan memberikan hak kepada Anda 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 tanggalkan atau diterapkan pada akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif Anda untuk setiap ketidaktersediaan atau 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 peristiwa terjadi dan harus mencakup:

- (i) kata-kata “Permintaan Kredit SLA” dalam baris subjek;
- (ii) siklus penagihan dan wilayah(-wilayah) AWS sehubungan dengan Kredit Layanan yang Anda klaim, bersama dengan Persentase *Uptime* Bulanan untuk wilayah AWS tersebut untuk siklus penagihan dan tanggal, waktu, dan Ketersediaan tertentu untuk setiap interval 5 menit dengan Ketersediaan kurang dari 100% di wilayah AWS tersebut selama siklus penagihan;
- (iii) catatan Permintaan Anda yang mendokumentasikan kesalahan untuk penghentian yang Anda klaim (setiap informasi rahasia atau sensitif dalam catatan ini harus dihapus atau diganti dengan tanda bintang).

Jika Persentase *Uptime* Bulanan dari permintaan kredit tersebut dikonfirmasi oleh kami dan kurang dari Komitmen Layanan, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan ketika terjadi permintaan kredit. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan kredit dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

Pengecualian SLA AWS User Engagement

Komitmen Layanan tidak berlaku pada ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Layanan yang Disertakan, atau masalah performa Layanan yang Disertakan lain apa pun: (i) disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali wajar kami, termasuk keadaan kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik batas Layanan yang Disertakan; (ii) yang timbul dari tindakan sukarela atau tindakan yang tidak Anda lakukan (mis. memperbesar kapasitas yang sudah disediakan, salah mengkonfigurasi kelompok keamanan, konfigurasi VPC atau pengaturan kredensial, mengunggah format *package* yang salah, menonaktifkan kunci enkripsi atau membuat kunci enkripsi tidak dapat diakses, dll.); (iii) yang timbul karena Anda tidak mengikuti pedoman dan praktik terbaik yang dijelaskan dalam Dokumentasi Layanan yang Disertakan di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak Anda, atau teknologi lain; atau (v) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran kami atas hak Anda untuk menggunakan Layanan yang Disertakan yang berlaku berdasarkan Perjanjian (secara bersama-sama disebut sebagai “Pengecualian SLA AWS User Engagement”).

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.

Jika ketersediaan dipengaruhi oleh faktor-faktor selain yang digunakan secara tegas dalam perhitungan Persentase *Uptime* Bulanan kami, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor-faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

Definisi

- "Ketersediaan" dihitung untuk setiap interval 5 menit sebagai persentase Permintaan yang diproses oleh Layanan yang Disertakan yang berlaku yang tidak gagal dengan Kesalahan dan hanya berhubungan dengan fungsi Layanan yang Disertakan yang disediakan. Jika Anda tidak membuat Permintaan dalam interval 5 menit tertentu, interval tersebut dianggap 100% tersedia.
- "Kesalahan" adalah Permintaan yang menghasilkan kode kesalahan 500 atau 503.
- "Persentase *Uptime* Bulanan" untuk wilayah AWS tertentu dihitung sebagai rata-rata Ketersediaan untuk semua interval 5 menit dalam siklus penagihan bulanan. Ukuran Persentase *Uptime* Bulanan mengecualikan Ketidaktersediaan yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA AWS User Engagement.
- "Permintaan" adalah pemanggilan fungsi Layanan yang Disertakan dengan langsung memanggil API pemanggilan.
- "Kredit Layanan" adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.