

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 Managed Service for Prometheus

Terakhir Diperbarui: 29 September 2021

Perjanjian Tingkat Layanan (“SLA”) Amazon Managed Service for Prometheus ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon Managed Service for Prometheus dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Amazon Managed Service for Prometheus. 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 menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan Amazon Managed Service for Prometheus dengan Persentase *Uptime* Bulanan di setiap wilayah AWS sebagaimana ditetapkan pada tabel di bawah, untuk setiap wilayah AWS, selama setiap siklus penagihan bulanan (“Komitmen Layanan”). Apabila Amazon Managed Service for Prometheus 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 Amazon Managed Service for Prometheus di wilayah AWS yang terpengaruh untuk siklus penagihan bulanan saat Komitmen Layanan tidak terpenuhi, sesuai dengan jadwal di bawah:

Persentase <i>Uptime</i> Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,9% tetapi sama atau lebih besar dari 99,0%	10%
Kurang dari 99,0% tetapi sama atau lebih besar dari 95,0%	25%
Kurang dari 95,0%	100%

Kami akan menerapkan Kredit Layanan apa pun hanya terhadap pembayaran Amazon Managed Service for Prometheus di masa mendatang yang jatuh tempo dari Anda. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan untuk kartu kredit yang Anda gunakan untuk membayar siklus penagihan jika terjadi Ketidaktersediaan. Kredit Layanan 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 berlaku berjumlah lebih dari satu dolar (\$1 USD). Kredit Layanan tidak dapat dipindah tangankan atau

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.

diterapkan ke akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif bagi Anda untuk setiap ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Amazon Managed Service for Prometheus 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. siklus penagihan dan wilayah(-wilayah) AWS yang diklaim Kredit Layanannya oleh Anda, serta Persentase *Uptime* Bulanan untuk wilayah AWS tersebut untuk siklus penagihan, serta tanggal, waktu, dan Ketersediaan khusus untuk setiap interval 5 menit dengan Ketersediaan kurang dari 100% di wilayah AWS tersebut selama siklus penagihan; 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 dari permintaan tersebut dikonfirmasi oleh kami dan kurang dari Komitmen Layanan, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan pada bulan berikutnya setelah terjadi permintaan. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

## Pengecualian SLA Amazon Managed Service for Prometheus

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau penghentian Amazon Managed Service for Prometheus, atau masalah kinerja Amazon Managed Service for Prometheus lainnya: (i) yang disebabkan oleh faktor di luar kendali wajar kami, termasuk keadaan kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi Amazon Managed Service for Prometheus; (ii) yang dihasilkan dari tindakan atau kelambanan apa pun oleh Anda atau pihak ketiga; (iii) yang diakibatkan oleh kelalaian Anda dalam mematuhi pedoman dan praktik terbaik yang dijelaskan dalam [Dokumentasi](#) Amazon Managed Service for Prometheus di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi lain milik Anda, dan/atau peralatan, perangkat lunak, atau teknologi pihak ketiga lain (selain peralatan pihak ketiga yang berada dalam pengendalian langsung kami); atau (v) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan Amazon Managed Service for Prometheus sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut “Pengecualian SLA Amazon Managed Service for Prometheus”). Jika ketersediaan dipengaruhi oleh faktor-faktor selain yang digunakan 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 Amazon Managed Service for Prometheus yang tidak gagal karena

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. Jika Anda tidak membuat Permintaan dalam interval 5 menit tertentu, interval tersebut dianggap 100% tersedia.

- "Kesalahan" adalah setiap Permintaan yang mengembalikan kode kesalahan 500 atau 503, seperti yang dijelaskan dalam [Kesalahan Umum](#) Amazon Managed Service for Prometheus di Situs AWS.
- "Percentase *Uptime* Bulanan" untuk wilayah AWS tertentu dihitung sebagai rata-rata Ketersediaan untuk semua interval 5 menit dalam siklus penagihan bulanan. Pengukuran Percentase *Uptime* Bulanan mengecualikan waktu henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA Amazon Managed Service for Prometheus.
- "Permintaan" adalah tindakan yang diprakarsai pelanggan dari jenis yang secara khusus terdaftar sebagai didukung oleh Amazon Managed Service for Prometheus di Dokumentasi [Referensi API](#).
- "Kredit Layanan" adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.