

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 Titik Akhir Resolver Amazon Route 53

Terakhir Diperbarui: 17 Oktober 2024

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, “SLA”) Amazon Route 53 ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Titik Akhir Resolver Amazon Route 53 dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Titik Akhir Resolver Amazon Route 53. 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.

## SLA

AWS membuat dua komitmen SLA untuk Titik Akhir Resolver Amazon Route 53: (1) SLA Titik Akhir Resolver Multi-AZ yang mengatur Titik Akhir Resolver Multi-AZ; dan (2) SLA Titik Akhir Resolver AZ Tunggal yang mengatur Titik Akhir Resolver AZ Tunggal.

### SLA Titik Akhir Resolver Multi-AZ

Untuk Titik Akhir Resolver yang memiliki dua ENI atau lebih yang disediakan secara setara di beberapa Zona Ketersediaan yang terpisah, AWS akan mengerahkan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan Titik Akhir Resolver tersebut dengan Persentase *Uptime* Bulanan sebagaimana ditunjukkan dalam tabel di bawah ini selama setiap siklus penagihan bulanan (“SLA Titik Akhir Resolver Multi-AZ”):

Persentase <i>Uptime</i> Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,99% tetapi lebih besar dari atau sama dengan 99,95%	10%
Kurang dari 99,95% tetapi lebih besar dari atau sama dengan 99,50%	25%
Kurang dari 99,50%	100%

### SLA Titik Akhir Resolver AZ Tunggal

Untuk Titik Akhir Resolver yang tidak memiliki dua ENI atau lebih yang disediakan secara setara di beberapa Zona Ketersediaan yang terpisah, AWS akan mengerahkan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan Titik Akhir Resolver tersebut dengan Persentase *Uptime* AZ Tunggal sebagaimana ditunjukkan dalam tabel di bawah ini selama setiap siklus penagihan bulanan (“SLA Titik Akhir Resolver AZ Tunggal”):

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.

Persentase <i>Uptime</i> AZ Tunggal	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,5% 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%

## Definisi

- “Zona Ketersediaan” dan “AZ” berarti lokasi yang terisolasi dalam wilayah AWS yang diidentifikasi oleh pengenalan huruf yang mengikuti kode wilayah AWS (misalnya, us-west-1a).
- “Menit Penyebaran” adalah total jumlah menit saat Titik Akhir Resolver tertentu disebarkan dan beroperasi selama bulan penagihan dalam wilayah AWS tertentu.
- “Waktu Henti” adalah total akumulasi Menit Penyebaran di seluruh himpunan Titik Akhir Resolver yang disediakan selama bulan penagihan saat Titik Akhir Resolver dalam himpunan tersebut Tidak Tersedia.
- “Antarmuka Jaringan Elastis” atau “ENI” adalah komponen jaringan logis dalam Amazon Virtual Private Cloud yang mewakili kartu jaringan virtual.
- “Menit Maksimum yang Tersedia” adalah jumlah seluruh Menit Penyebaran di seluruh himpunan Titik Akhir Resolver yang disediakan di akun AWS selama bulan penagihan.
- “Titik Akhir Resolver Multi-AZ” berarti titik akhir resolver dengan dua ENI atau lebih yang disediakan secara setara di dua Zona Ketersediaan atau lebih yang terpisah.
- “Persentase *Uptime* Bulanan” dihitung sebagai Menit Maksimum yang Tersedia dikurangi Waktu Henti dibagi dengan Menit Maksimum yang Tersedia untuk semua Titik Akhir Resolver Multi-AZ dalam bulan penagihan untuk akun AWS tertentu di wilayah AWS tertentu. Persentase Uptime Bulanan dinyatakan oleh rumus berikut:  $\% \text{ Uptime Bulanan} = (\text{Menit Maksimum yang Tersedia} - \text{Waktu Henti}) / \text{Menit Maksimum yang Tersedia}$ . Pengukuran Persentase *Uptime* Bulanan mengecualikan Waktu Henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA Titik Akhir Resolver Amazon Route 53.
- “Titik Akhir Resolver” adalah titik akhir yang Anda buat di Amazon Route 53 untuk menjawab kueri DNS ke dan dari lingkungan di lokasi Anda.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.
- “Titik Akhir Resolver AZ Tunggal” berarti titik akhir resolver yang tidak memiliki dua ENI atau lebih yang disediakan secara setara di dua Zona Ketersediaan atau lebih yang terpisah.
- “Persentase *Uptime* AZ Tunggal” dihitung sebagai Menit Maksimum yang Tersedia dikurangi Waktu Henti dibagi dengan Menit Maksimum yang Tersedia untuk semua Titik Akhir Resolver AZ Tunggal dalam bulan penagihan untuk akun AWS tertentu di wilayah AWS tertentu. Persentase Uptime Bulanan dinyatakan oleh rumus berikut:  $\% \text{ Uptime Bulanan} = (\text{Menit Maksimum yang Tersedia} - \text{Waktu Henti}) / \text{Menit Maksimum yang Tersedia}$ .

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.

Pengukuran Persentase *Uptime* Bulanan mengecualikan Waktu Henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA Titik Akhir Resolver Amazon Route 53.

- Titik Akhir Resolver “Tidak Tersedia” selama periode lima menit jika lebih dari 50% ENI dalam Titik Akhir Resolver tersebut gagal menanggapi semua kueri DNS yang dibuat kepadanya di sepanjang periode lima menit.

## Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya total titik akhir dan kueri yang dibayarkan oleh Anda untuk semua Titik Akhir Resolver Multi-AZ atau Titik Akhir Resolver AZ Tunggal Amazon Route 53, sebagaimana berlaku, untuk siklus penagihan bulanan saat SLA yang berlaku tidak dipenuhi.

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran Amazon Route 53 mendatang yang harus Anda bayarkan. 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 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 berjumlah lebih dari satu dolar (\$1 USD). Kredit Layanan tidak dapat dipindahtangankan atau diterapkan pada akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian AWS, pemulihan satu-satunya dan eksklusif Anda untuk setiap ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Amazon Route 53 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](#). Anda tidak dapat menggabungkan atau menumpuk klaim berdasarkan SLA Titik Akhir Resolver Multi-AZ dan SLA Titik Akhir Resolver AZ Tunggal untuk penyebaran Titik Akhir Resolver tertentu. Permintaan Anda harus diterima oleh kami sebelum akhir siklus penagihan kedua setelah insiden terjadi dan harus menyertakan informasi yang dinyatakan di bawah untuk SLA Titik Akhir Resolver Multi-AZ atau SLA Titik Akhir Resolver AZ Tunggal, sebagaimana berlaku:

- i. kata-kata “Permintaan Kredit SLA Titik Akhir Resolver Route 53” dalam baris subjek;
- ii. tanggal, waktu, dan ID sumber daya yang terdampak dari setiap peristiwa Ketidaktersediaan yang Anda klaim; dan
- iii. catatan permintaan yang mendokumentasikan kesalahan dan menguatkan klaim Anda tentang penghentian (informasi rahasia atau sensitif dalam catatan ini harus dihapus atau diganti dengan tanda bintang).

Jika klaim berdasarkan SLA yang berlaku dikonfirmasi oleh kami, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan apabila permintaan Anda diajukan. Kegagalan Anda dalam memberikan informasi yang diminta dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

## Pengecualian SLA Amazon Route 53

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.

SLA masing-masing tidak berlaku untuk (a) fitur Amazon Route 53 lainnya; (b) penggunaan layanan Resolver Amazon Route 53 selain melalui sarana Titik Akhir Resolver (contohnya, penyelesaian kueri DNS yang dibuat oleh instans EC2 dan diselesaikan melalui internet publik); (c) Kegagalan penyelesaian kueri DNS yang diakibatkan oleh komponen hulu atau hilir yang bukan merupakan bagian dari fitur Titik Akhir Resolver Amazon Route 53, seperti resolver DNS di lokasi Anda, koneksi AWS Direct Connect Anda, atau infrastruktur VPN Anda; atau (d) setiap ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Amazon Route 53, atau masalah kinerja Titik Akhir Resolver Amazon Route 53 lainnya: (i) yang disebabkan oleh faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa keadaan kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi Amazon Route 53; (ii) yang diakibatkan dari peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya; (iii) yang diakibatkan dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan Amazon Route 53 sesuai Perjanjian; atau (iv) yang diakibatkan karena Anda gagal mengikuti pedoman dan praktik terbaik yang dijelaskan dalam dokumentasi Amazon Route 53, termasuk melebihi batas penggunaan (secara bersama-sama disebut sebagai "Pengecualian SLA Titik Akhir Resolver Amazon Route 53"). Jika ketersediaan dipengaruhi oleh faktor-faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Persentase *Uptime* Bulanan kami atau Persentase *Uptime* AZ Tunggal, sebagaimana berlaku, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor-faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.