

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 Route 53

Terakhir Diperbarui: 29 Agustus 2022

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

## Komitmen Layanan

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan setiap Amazon Route 53 Hosted Zone dengan Persentase *Uptime* Bulanan yang ditetapkan dalam tabel di bawah. Apabila Amazon Route 53 Hosted Zone tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

## Definisi

- “**Hosted Zone**” adalah wadah untuk catatan DNS yang menunjukkan cara Amazon Route 53 harus mengarahkan trafik untuk domain tertentu.
- “**Persentase Uptime Bulanan**” untuk Hosted Zone tertentu dihitung dengan mengurangi persentase 100% menit selama bulan ketika Hosted Zone Tidak Tersedia. Ukuran Persentase *Uptime* Bulanan mengecualikan Ketidaktersediaan yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA Amazon Route 53.
- “**Kredit Layanan**” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali pada akun yang memenuhi syarat.
- Hosted Zone “**Tidak Tersedia**” selama menit tertentu jika keempat server nama virtual yang diberikan kepada Hosted Zone gagal merespons seluruh permintaan DNS yang diajukan ke Hosted Zone selama menit tersebut.

## Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya total permintaan Amazon Route 53 yang dibayarkan oleh Anda untuk Hosted Zone yang terdampak untuk siklus penagihan bulanan saat Komitmen Layanan tidak terpenuhi, sesuai dengan jadwal di bawah:

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

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 lebih dari satu dolar (\$1 USD). Kredit Layanan tidak dapat dipindah tangankan atau diterapkan pada akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian AWS, pemulihannya-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](#). 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. tanggal, waktu, dan IDS 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 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 Route 53**

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk (a) fitur Amazon Route 53 lain, termasuk ketersediaan atau keandalan API atau konsol Amazon Route 53; atau (b) setiap

ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Amazon Route 53, atau masalah kinerja Amazon Route 53 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 Amazon Route 53; (ii) yang diakibatkan tindakan atau kelalaian Anda; (iii) yang diakibatkan peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda yang lain; (iv) yang diakibatkan penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan Amazon Route 53 sesuai Perjanjian; (v) yang diakibatkan kegagalan Anda untuk mengikuti pedoman dan praktik terbaik yang dijelaskan dalam dokumentasi Amazon Route 53, termasuk melampaui batas penggunaan; atau (vi) sehubungan dengan DNS publik saja, yang dihasilkan selama periode ketika Anda sama tidak menggunakan keempat server nama virtual (contohnya, ns123.awsdns.com, ns123.awsdns.net, ns123.awsdns.co.uk, dan ns123.awsdns.org) yang ditetapkan untuk Hosted Zone Anda (secara bersama-sama disebut sebagai **“Pengecualian SLA Amazon Route 53”**). 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.