

*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 Service Catalog

**Terakhir Diperbarui: 5 Mei 2022**

Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement, "SLA") AWS Service Catalog ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS Service Catalog dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan AWS Service Catalog. 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 AWS Service Catalog dengan Persentase Uptime Bulanan selama siklus penagihan bulanan ("Komitmen Layanan"). Apabila AWS Service Catalog tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

## Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase total biaya yang dibayarkan oleh Anda untuk AWS Service Catalog untuk siklus penagihan ketika kesalahan terjadi sesuai dengan jadwal di bawah.

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

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran AWS Service Catalog di masa 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 kesalahan terjadi. Kredit Layanan tidak akan memberi Anda hak 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, pemulihan satu-satunya dan eksklusif untuk ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan AWS Service Catalog 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 dan waktu setiap insiden Tingkat Kesalahan bukan nol yang Anda klaim; dan
- (iii) catatan permintaan Anda 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 yang berlaku untuk bulan permintaan tersebut kami konfirmasi dan kurang dari Komitmen Layanan yang berlaku, 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 AWS Service Catalog

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran AWS Service Catalog, atau masalah kinerja AWS Service Catalog 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 AWS Service Catalog; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan dari Anda; (iii) yang diakibatkan oleh Anda tidak mengikuti praktik terbaik yang dijelaskan dalam dokumentasi AWS Service Catalog di situs AWS; (iv) yang diakibatkan peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya; atau (v) yang timbul dari penangguhan dan pengakhiran hak Anda untuk menggunakan AWS Service Catalog sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut sebagai “Pengecualian SLA AWS Service Catalog”). Jika ketersediaan dipengaruhi oleh faktor-faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Tingkat Kesalahan kami, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor-faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

## Definisi

- “Tingkat Kesalahan” adalah: (i) total jumlah kesalahan server internal yang dilaporkan oleh AWS Service Catalog sebagai status kesalahan “InternalError” atau “ServiceUnavailable” dibagi dengan (ii) total jumlah permintaan untuk jenis permintaan yang sesuai selama interval lima menit tersebut. Kami akan menghitung Tingkat Kesalahan untuk masing-masing akun AWS Service Catalog sebagai persentase untuk setiap interval lima menit dalam siklus penagihan bulanan. Perhitungan jumlah kesalahan server internal tidak akan menyertakan kesalahan yang timbul secara langsung atau tidak langsung sebagai akibat dari Pengecualian SLA AWS Service Catalog.
- “Percentase Uptime Bulanan” dihitung dengan mengurangi 100% dengan rata-rata Tingkat Kesalahan dari setiap interval lima menit dalam siklus penagihan bulanan.
- “Kredit Layanan” berarti kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun AWS Service Catalog yang memenuhi syarat.