

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 SimpleDB

Terakhir Diperbarui: 4 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement atau “SLA”) Amazon SimpleDB ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon SimpleDB (“SimpleDB”) dan berlaku secara terpisah untuk masing-masing akun yang menggunakan SimpleDB. 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 tidak didefinisikan dalam perjanjian ini akan memiliki makna sebagaimana ditetapkan dalam Perjanjian.

## Komitmen Layanan

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan SimpleDB dengan Persentase Uptime Bulanan minimal 99,9%, selama setiap siklus penagihan bulanan (“Komitmen Layanan”). Jika SimpleDB tidak memenuhi komitmen Persentase Uptime Bulanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan seperti yang dijelaskan di bawah ini.

## Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase dari biaya yang dibayarkan oleh Anda untuk SimpleDB yang tidak memenuhi komitmen Persentase Uptime Bulanan dalam siklus penagihan sesuai dengan jadwal di bawah ini.

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 memberlakukan Kredit Layanan apa pun hanya terhadap pembayaran SimpleDB mendatang selain yang dikenakan 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 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 dipindahtangankan atau diterapkan pada akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif untuk setiap

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.

ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan SimpleDB adalah penerimaan Kredit Layanan (jika memenuhi syarat) sesuai dengan ketentuan SLA ini.

## Prosedur Permintaan dan Pembayaran Kredit

Untuk menerima Kredit Layanan, Anda perlu [mengajukan 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. tanggal dan waktu untuk setiap insiden Ketidaktersediaan yang Anda klaim;
- iii. siklus penagihan dan Wilayah AWS sehubungan dengan klaim Kredit Layanan yang Anda ajukan; dan
- iv. 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 kami konfirmasi 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 SimpleDB

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau penghentian SimpleDB, atau masalah kinerja SimpleDB lainnya: (i) disebabkan oleh faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa keadaan kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi SimpleDB; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau kelambanan Anda; (iii) yang diakibatkan karena Anda tidak mengikuti dokumentasi teknis saat ini yang berlaku untuk layanan SimpleDB (termasuk pedoman pengembang yang berlaku) sebagaimana diposting oleh kami dan diperbarui dari kami dari waktu ke waktu di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi lainnya; atau (v) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan SimpleDB sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut sebagai “Pengecualian SLA SimpleDB”).

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

- “Persentase *Uptime* Bulanan” untuk SimpleDB dihitung dengan cara 100% dikurangi persentase interval 5 menit selama siklus penagihan bulanan ketika SimpleDB Tidak Tersedia. Jika Anda hanya mengakses SimpleDB sebagian dari bulan tersebut, kami mengasumsikan ketersediaan 100% untuk bagian bulan yang tidak diakses. Pengukuran Persentase *Uptime* Bulanan mengecualikan waktu henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA SimpleDB.

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.

- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.
- “Tidak tersedia” dan “Ketidakterediaan” berarti bahwa seluruh permintaan ke SimpleDB selama interval 5 menit mengembalikan kode kesalahan 500 atau 503.