

*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 System Manager

**Terakhir Diperbarui: 5 Mei 2022**

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, “SLA”) AWS System Manager ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS System Manager dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan AWS System Manager. 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 fitur berbayar AWS System Manager yang tersedia dengan Persentase *Uptime* Bulanan untuk setiap wilayah AWS, selama setiap siklus penagihan bulanan, minimal 99,9% (“Komitmen Layanan”). Apabila fitur berbayar apa pun dari AWS System Manager tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah ini.

## Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya total yang dibayarkan oleh Anda untuk fitur berbayar AWS System Manager yang berlaku di wilayah AWS yang terdampak untuk siklus penagihan bulanan dengan Persentase *Uptime* Bulanan di wilayah AWS tertentu yang jatuh dalam rentang sebagaimana ditetapkan pada tabel di bawah:

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

Kami akan menerapkan Kredit Layanan apa pun hanya terhadap pembayaran AWS System Manager di masa mendatang untuk fitur berbayar yang terkena dampak yang harus dibayar oleh 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 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 tanggalkan atau diterapkan pada akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihannya satunya dan eksklusif bagi Anda untuk setiap ketidaktersediaan atau wanprestasi atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan AWS System Manager 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 “Permintaan Kredit SLA” dalam baris subjek;
- (ii) siklus penagihan dan wilayah AWS sehubungan dengan Kredit Layanan yang Anda klaim, bersama dengan Persentase *Uptime* Bulanan untuk wilayah AWS tersebut untuk siklus penagihan dan tanggal, waktu, dan Ketersediaan tertentu untuk setiap interval 5 menit dengan Ketersediaan kurang dari 100% di wilayah AWS tersebut selama siklus penagihan;
- (iii) nama API dan ID sumber daya target yang terdampak; dan
- (iv) catatan Permintaan Anda yang mendokumentasikan kesalahan untuk 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 kredit tersebut kami konfirmasi dan kurang dari Komitmen Layanan, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan terjadinya permintaan kredit. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan kredit dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

#### Pengecualian SLA AWS Systems Manager

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk setiap ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran AWS System Manager, atau masalah kinerja AWS System Manager 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 System Manager; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan sukarela atau tidak adanya tindakan dari Anda; (iii) yang diakibatkan karena Anda tidak mengikuti rekomendasi yang dijelaskan dalam [Dokumentasi AWS System Manager](#) di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi lain Anda; atau (v) yang

timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan AWS System Manager sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut “Pengecualian SLA AWS System Manager”).

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

- “Ketersediaan” dihitung secara terpisah untuk setiap fitur harga AWS Systems Manager, dan dihitung untuk setiap interval 5 menit sebagai persentase Permintaan yang diproses oleh AWS Systems Manager yang tidak gagal dengan Kesalahan. Jika Anda tidak membuat Permintaan apa pun dalam interval 5 menit tertentu, interval tersebut dianggap 100% tersedia.
- “Kesalahan” adalah setiap Permintaan yang menghasilkan kode kesalahan 500 atau 503, sebagaimana dijelaskan dalam [Kesalahan Umum](#) AWS System Manager di Situs AWS.
- “Persentase *Uptime* Bulanan” dihitung secara terpisah untuk setiap fitur berbayar AWS Systems Manager, dan untuk wilayah AWS tertentu dihitung sebagai rata-rata Ketersediaan untuk semua interval 5 menit dalam siklus penagihan bulanan. Pengukuran Persentase *Uptime* Bulanan mengecualikan waktu henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA AWS System Manager.
- “Permintaan” adalah tindakan yang diprakarsai pelanggan dari jenis yang secara khusus terdaftar sebagai didukung oleh AWS Systems Manager di [halaman Referensi API AWS Systems Manager](#) di Situs AWS. Untuk menghindari keraguan, Permintaan hanya mencakup tindakan berbayar untuk fitur berbayar; tindakan gratis dan penggunaan fitur gratis tidak dihitung sebagai Permintaan dan tidak memenuhi syarat untuk mendapatkan Kredit Layanan.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.