

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 Hybrid Storage and Data Transfer

Terakhir Diperbarui: 5 April 2023

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, “SLA”) AWS Hybrid Storage and Data Transfer ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Layanan yang Disertakan (tercantum di bawah) dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Layanan yang Disertakan. 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.

Layanan yang Disertakan

- AWS Storage Gateway
- AWS DataSync
- AWS Transfer Family

Komitmen Layanan

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan tiap Layanan yang Disertakan dengan Persentase *Uptime* Bulanan, sebagaimana dijelaskan di bawah, selama setiap siklus penagihan bulanan (“Komitmen Layanan”). Apabila Layanan yang Disertakan 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 Layanan yang Disertakan, yang berlaku di wilayah AWS yang terdampak untuk siklus penagihan bulanan dengan Persentase *Uptime* Bulanan yang termasuk dalam rentang sebagaimana ditetapkan dalam tabel di bawah ini:

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

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran mendatang yang harus Anda bayarkan untuk Layanan yang Disertakan. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan pada kartu kredit yang Anda gunakan untuk membayar siklus penagihan jika Layanan yang Disertakan tidak memenuhi Komitmen Layanan. 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 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 Anda untuk setiap ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Layanan yang Disertakan 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:

1. kata-kata “Permintaan Kredit SLA” dalam baris subjek;
2. siklus penagihan dan wilayah AWS sehubungan dengan tempat Anda mengklaim Kredit Layanan beserta tanggal dan waktu setiap insiden Tingkat Kesalahan bukan nol yang Anda klaim; dan
3. catatan permintaan Anda yang mendokumentasikan insiden(-insiden) yang diklaim ketika Layanan yang Disertakan tidak memenuhi Komitmen Layanan (setiap 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 setelah bulan saat permintaan Anda dikonfirmasi oleh kami. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

Pengecualian SLA AWS Hybrid Storage and Data Transfer

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Layanan yang Disertakan, atau masalah kinerja Layanan yang Disertakan 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 Layanan yang Disertakan; (ii) yang disebabkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan oleh; (iii) yang disebabkan dari peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya; (iv) yang diakibatkan karena Anda tidak mengikuti dokumentasi teknis terkini yang berlaku untuk Layanan yang Disertakan (termasuk pedoman pengembang yang berlaku) sebagaimana diposting oleh kami dan diperbarui oleh kami dari waktu ke waktu di Situs

AWS; atau (v) yang timbul dari penangguhan dan pengakhiran hak Anda oleh kami untuk menggunakan Layanan yang Disertakan sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut “Pengecualian SLA AWS Hybrid Storage and Data Transfer”). Apabila ketersediaan dipengaruhi oleh faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Persentase *Uptime* Bulanan kami, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

Definisi

- “Tingkat Kesalahan” berarti: (i) jumlah total kesalahan server internal terkait operasi baca/tulis yang dihasilkan oleh Layanan yang Disertakan sebagai status kesalahan HTTP 500 atau 503 (kode Kesalahan Server) dibagi (ii) total jumlah permintaan untuk jenis permintaan yang berlaku selama interval 5 menit tersebut. Kami akan menghitung Tingkat Kesalahan untuk setiap akun Layanan yang Disertakan sebagai persentase untuk setiap interval 5 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 Hybrid Storage and Data Transfer.
- “Persentase *Uptime* Bulanan” dihitung sebagai 100% dikurangi rata-rata Tingkat Kesalahan dari setiap interval 5 menit dalam siklus penagihan bulanan. Apabila Anda menjalankan Layanan yang Disertakan hanya selama sebagian dari bulan tersebut, maka Tingkat Kesalahan diasumsikan bernilai 0% selama bagian bulan saat Layanan yang Disertakan tidak dijalankan.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali pada akun Layanan yang Disertakan yang memenuhi syarat.