

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 VPC IP Address Manager

Terakhir Diperbarui: 4 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan Amazon VPC IP Address Manager (“SLA”) adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon VPC IP Address Manager (“IPAM”) dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan IPAM. 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 IPAM dengan Persentase Uptime Bulanan sebagaimana ditetapkan pada tabel di bawah selama setiap siklus penagihan bulanan (“Komitmen Layanan”). Apabila IPAM tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya total yang dibayarkan oleh Anda untuk IPAM untuk siklus penagihan bulanan saat Komitmen Layanan tidak terpenuhi, sesuai dengan jadwal di bawah:

Persentase Uptime Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,9% tetapi lebih dari atau sama dengan 99,0%	10%
Kurang dari 99,0% tetapi lebih besar dari atau sama dengan 95,0%	30%
Kurang dari 95,0%	100%

Kami akan memberlakukan Kredit Layanan apa pun hanya terhadap pembayaran IPAM mendatang selain yang dikenakan dari Anda. 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 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 berjumlah lebih dari satu dolar (\$1 USD). Kredit Layanan tidak dapat dipindah tangankan atau diterapkan ke akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif untuk setiap ketidaktersediaan,

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.

nonpelaksanaan, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan IPAM 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, ID sumber daya IPAM yang terpengaruh, dan Ketersediaan untuk setiap interval 5 menit dengan Ketersediaan kurang dari 100% untuk setiap insiden 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 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 informasi yang diminta di atas dan informasi lain yang diperlukan untuk memvalidasi klaim akan menjadikan Anda tidak memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan.

Pengecualian SLA IPAM

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk setiap ketidaktersediaan, penangguhan atau pengakhiran IPAM, atau masalah kinerja IPAM 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 IPAM; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan dari Anda, termasuk kegagalan untuk mengakui volume pemulihan; (iii) yang diakibatkan oleh Anda tidak mengikuti pedoman dan praktik terbaik yang dijelaskan dalam Dokumentasi IPAM di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan Anda, perangkat lunak, atau teknologi lainnya; atau (v) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan IPAM sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut “Pengecualian SLA IPAM”). 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.

Definisi

- “Ketersediaan” dihitung untuk setiap interval 5 menit sebagai persentase Permintaan yang diproses oleh IPAM yang tidak gagal dengan Kesalahan dan hanya terkait dengan fungsi IPAM yang disediakan. Jika Anda tidak membuat Permintaan dalam interval 5 menit tertentu, interval tersebut dianggap 100% tersedia.
- “Kesalahan” adalah Permintaan yang menghasilkan kode kesalahan 500 atau 503.
- “Persentase Uptime Bulanan” untuk IPAM tertentu dihitung sebagai rata-rata Ketersediaan untuk semua interval 5 menit dalam siklus penagihan bulanan. Pengukuran Persentase

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.

Uptime Bulanan mengecualikan waktu henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA IPAM.

- “Permintaan” adalah permohonan fungsi IPAM dengan secara langsung memanggil API permohonan atau dipicu oleh sumber peristiwa yang didukung.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat dikreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.