

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 CloudSearch

Terakhir Diperbarui: 5 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, "SLA") Amazon CloudSearch ini merupakan kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon CloudSearch ("CloudSearch") dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan CloudSearch. 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 Domain Multi-AZ di CloudSearch dengan Persentase Waktu Aktif Bulanan minimal 99,9% selama setiap siklus penagihan bulanan ("Komitmen Layanan"). Apabila CloudSearch tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya yang Anda bayarkan untuk Domain Multi AZ yang tidak memenuhi Komitmen Layanan dalam siklus penagihan sesuai dengan jadwal di bawah.

Persentase Uptime Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,9% tetapi sama atau lebih besar dari 99,0%	10%
Kurang dari 99,0% namun setara atau lebih besar dari 95,0%	25%
Kurang dari 95,0%	100%

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran CloudSearch 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 terjadi Ketidakterersediaan. 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 ke akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif untuk setiap Ketidakterersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan CloudSearch adalah penerimaan Kredit Layanan (jika memenuhi syarat) sesuai dengan ketentuan SLA ini.

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.

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 untuk setiap insiden Ketidaktersediaan yang Anda klaim;
- (iii) nama dan wilayah AWS dari Domain Multi AZ yang terkena dampak; 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 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 permintaan dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

Pengecualian SLA Amazon CloudSearch

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran CloudSearch, atau masalah kinerja CloudSearch 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 dari CloudSearch; (ii) yang diakibatkan karena tindakan sukarela atau kelambanan Anda; (iii) yang dihasilkan dari operasi yang tidak didukung dalam versi CloudSearch yang digunakan pada Domain Multi AZ; (iv) yang diakibatkan karena Anda tidak mengikuti [praktik terbaik](#) yang dijelaskan dalam Pertanyaan Umum CloudSearch di Situs AWS; (v) yang diakibatkan karena penggunaan Anda atas domain atau API CloudSearch yang merupakan bagian dari CloudSearch versi lama; (vi) yang diakibatkan karena peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya; atau (vii) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan CloudSearch sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut sebagai “Pengecualian SLA CloudSearch”).

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 Domain Multi AZ yang ada dihitung dengan cara 100% dikurangi persentase interval 5 menit selama siklus penagihan bulanan ketika Domain Multi AZ Tidak Tersedia. Jika Anda telah menjalankan Domain Multi AZ tersebut hanya selama sebagian bulan tertentu, Domain Multi AZ Anda diasumsikan 100% tersedia untuk sebagian bulan ketika Domain Multi AZ tersebut tidak berjalan. Pengukuran Persentase Waktu Aktif Bulanan mengecualikan waktu henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA CloudSearch .

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.

- “Domain Multi AZ” berarti domain CloudSearch dengan parameter Multi AZ yang diatur menjadi *true*.
- “Tidak Tersedia” dan “Ketidaktersediaan” berarti seluruh Permintaan ke Domain Multi AZ yang berjalan selama interval 5 menit gagal disertai Kesalahan. Jika Anda tidak membuat Permintaan dalam interval 5 menit tertentu, interval tersebut dianggap 100% tersedia.
- “Permintaan” adalah operasi Pengunggahan atau Pencarian yang dibuat pelanggan sebagaimana yang dijelaskan dalam [Dokumen CloudSearch](#) di Situs AWS.
- “Kesalahan” adalah Permintaan yang mengembalikan kode kesalahan 500 atau 503.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.