

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 Global Accelerator

Terakhir Diperbarui: 19 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan ini (*Service Level Agreement*, "SLA" ini) adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS Global Accelerator dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan AWS Global Accelerator. 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 seperti ditetapkan dalam Perjanjian.

SLA

AWS membuat dua komitmen SLA untuk AWS Global Accelerator (1) SLA Multi-AZ Global Accelerator yang mengatur Multi-AZ Accelerators; dan (2) SLA Single-AZ Global Accelerator yang mengatur Single-AZ Accelerators.

SLA Multi-AZ Global Accelerator

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan setiap Multi-AZ Accelerator dengan Persentase *Uptime* Bulanan sebagaimana ditunjukkan dalam tabel di bawah untuk setiap wilayah AWS selama setiap siklus penagihan bulanan ("SLA Multi-AZ Global Accelerator").

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

SLA Single-AZ Global Accelerator

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan setiap Single-AZ Accelerator dengan Persentase *Uptime* Single-AZ Accelerator sebagaimana ditampilkan dalam tabel di bawah ini selama siklus penagihan bulanan mana pun ("SLA Single-AZ Global Accelerator"):

Persentase <i>Uptime</i> Single-AZ Accelerator	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,5% tetapi lebih dari atau sama dengan 99,0%	10%
Kurang dari 99,0% tetapi lebih besar dari atau sama dengan 95,0%	25%

Kurang dari 95,0%

100%

Komitmen Layanan dan Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase total biaya yang Anda bayarkan untuk akselerator yang terdampak untuk siklus penagihan bulanan ketika SLA yang berlaku tidak terpenuhi.

Kami akan memberlakukan Kredit Layanan apa pun hanya terhadap pembayaran AWS Global Accelerator 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 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 dipindahtangankan atau diterapkan pada akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian AWS, pemulihan satu-satunya dan eksklusif bagi Anda untuk setiap ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami untuk menyediakan AWS Global Accelerator 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](#). Anda tidak dapat menggabungkan atau menumpuk klaim berdasarkan SLA Multi-AZ Global Accelerator dan SLA Single-AZ Global Accelerator untuk akselerator tertentu. Permintaan Anda harus diterima oleh kami sebelum akhir siklus penagihan kedua setelah insiden terjadi dan harus menyertakan informasi yang dinyatakan di bawah untuk SLA Multi-AZ Global Accelerator dan SLA Single-AZ Global Accelerator, sebagaimana berlaku:

1. kata-kata “Permintaan Kredit SLA AGA” dalam baris subjek;
2. tanggal dan waktu dari setiap peristiwa Ketidaktersediaan yang Anda klaim;
3. ID AWS Global Accelerator yang terdampak; dan
4. catatan permintaan Anda yang mendokumentasikan kesalahan dan mendukung penghentian yang Anda klaim**

**Gantilah informasi rahasia atau sensitif dalam log ini dengan tanda bintang.

Jika klaim berdasarkan SLA yang berlaku dikonfirmasi oleh kami, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan apabila permintaan Anda dikonfirmasi oleh kami. Kegagalan Anda dalam memberikan informasi yang diminta dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasikan Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

Pengecualian SLA AWS Global Accelerator

SLA terkait tidak berlaku untuk ketidakterersediaan, penangguhan, atau pengakhiran AWS Global Accelerator, atau masalah kinerja AWS Global Accelerator 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 Global Accelerator; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan dari Anda; (iii) yang diakibatkan oleh Anda tidak mengikuti praktik terbaik yang dijelaskan dalam Panduan Pengguna AWS Global Accelerator di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya; (v) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan AWS Global Accelerator sesuai dengan Perjanjian AWS. Jika ketersediaan dipengaruhi oleh faktor-faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Persentase *Uptime* Bulanan kami atau Persentase *Uptime* Single-AZ Accelerator, sebagaimana berlaku, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor-faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

Definisi

- “Zona Ketersediaan” dan “AZ” berarti lokasi yang terisolasi dalam wilayah yang diidentifikasi oleh pengenal huruf yang mengikuti kode wilayah (misalnya, us-west-1a).
- “Titik Akhir Sehat” berarti sumber daya yang terkait dengan akselerator yang mengembalikan kode berhasil untuk pemeriksaan kesehatan yang diterbitkan.
- “Persentase *Uptime* Bulanan” dihitung dengan mengurangi persentase 100% interval satu menit selama bulan ketika Multi-AZ Accelerator Tidak Tersedia.
- “Multi-AZ Accelerator” berarti akselerator yang terkait dengan titik akhir, yang semuanya disebar dalam beberapa Zona Ketersediaan.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami berikan kembali ke akun yang memenuhi syarat.
- “Single-AZ Accelerator” berarti akselerator yang berkaitan dengan titik akhir, yang beberapa di antaranya disebar hanya pada satu Zona Ketersediaan.
- “Persentase *Uptime* Single-AZ Accelerator” dihitung dengan mengurangi persentase 100% interval satu menit selama bulan ketika Single-AZ Accelerator Tidak Tersedia.
- “Tidak Tersedia” dan “Ketidakterersediaan” berarti
 - Untuk SLA Multi-AZ Global Accelerator, bahwa semua percobaan untuk terhubung ke Multi-AZ Accelerator, dengan sedikitnya satu Titik Akhir Sehat atau lebih (masing-masing disebar di beberapa Zona Ketersediaan), melalui semua alamat IP statis yang dialokasikan, tidak berhasil.
 - Untuk SLA Single-AZ Global Accelerator, bahwa semua percobaan untuk terhubung ke Single-AZ Accelerator, dengan sedikitnya satu Titik Akhir Sehat atau lebih melalui alamat IP statis yang dialokasikan, tidak berhasil.