

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 IoT Core

Terakhir Diperbarui: 5 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan AWS IoT Core (*Service Level Agreement*, "SLA") ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS IoT Core dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan AWS IoT Core. 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 AWS IoT Core dengan Persentase *Uptime* Bulanan untuk setiap wilayah AWS, selama setiap siklus penagihan bulanan, minimal 99,9% ("Komitmen Layanan"). Apabila AWS IoT Core 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 AWS IoT Core di wilayah AWS yang terpengaruh untuk siklus penagihan bulanan dengan Persentase *Uptime* Bulanan jatuh dalam rentang yang dijabarkan dalam tabel di bawah:

Persentase <i>Uptime</i> Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,9% 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%

Kami akan memberlakukan Kredit Layanan apa pun hanya terhadap pembayaran AWS IoT Core mendatang selain yang dikenakan dari Anda. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan untuk kartu kredit yang Anda gunakan guna membayar siklus penagihan apabila ketidakterersediaan 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 dipindahtangankan atau diterapkan pada akun lain. Kecuali jika ditentukan

lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif untuk setiap ketidaktersediaan atau wanprestasi atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan AWS IoT Core 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) 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) 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 ketika terjadi 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 IoT Core

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau penghentian AWS IoT Core, atau masalah kinerja: (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 IoT Core; (ii) akibat tindakan atau tidak adanya tindakan dari Anda (misalnya mengembangkan kapasitas yang disediakan, kesalahan konfigurasi kelompok keamanan, konfigurasi VPC atau pengaturan kredensial, menonaktifkan sertifikat atau membuat sertifikat tidak dapat diakses, dll.); (iii) yang diakibatkan oleh masalah kapasitas atau ketersediaan sistem dalam kendali Anda (misalnya kapasitas yang tidak memadai untuk target tindakan mesin aturan, antrean pesan perangkat, dll.); (iv) akibat Anda tidak mengikuti praktik terbaik yang dijelaskan dalam Panduan Pengembang AWS IoT Core di Situs AWS; (v) akibat peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya; (vi) akibat kelebihan batas layanan AWS IoT Core yang diterbitkan sebagaimana ditetapkan dalam Dokumentasi di Situs AWS; atau (vii) akibat penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan AWS IoT

Core sesuai Perjanjian (secara bersama-sama disebut “Pengecualian SLA AWS IoT Core”).

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 untuk setiap interval 5 menit sebagai persentase Permintaan yang diproses oleh AWS IoT Core yang tidak gagal karena Kesalahan. Jika Anda tidak membuat Permintaan dalam interval 5 menit tertentu, interval tersebut dianggap 100% tersedia.
- “Kesalahan” adalah:
 - adalah Permintaan yang menghasilkan kode kesalahan 500 atau 503.
 - Perangkat gagal terhubung ke AWS IoT Core menggunakan praktik terbaik untuk percobaan ulang dan kemunduran eksponensial;
 - Pesan MQTT Publish masuk (dari klien ke layanan) diterbitkan sebagai QoS1 (“setidaknya satu kali”) dan layanan tidak menerimanya (PUBACK);
 - Pesan MQTT Publish masuk (dari klien ke layanan) topik yang dijadikan langganan oleh suatu aturan tidak memicu aturan; atau
 - Pesan MQTT Publish masuk (dari layanan ke klien) tidak dikirim ke klien yang terhubung secara permanen, yang berhasil berlangganan topik pesan, dalam waktu satu jam setelah Permintaan dibuat (Permintaan dan Kesalahan tersebut dianggap terjadi dalam interval 5 menit segera setelah jangka waktu satu jam tersebut).
- “Persentase *Uptime* Bulanan” 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 IoT Core.
- “Permintaan” adalah pengajuan API IoT HTTP atau pengiriman atau penerimaan pesan MQTT atau Websockets.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.