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 OpsWorks

Terakhir Diperbarui: 5 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, "SLA") AWS OpsWorks ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS OpsWorks for Chef Automate dan AWS OpsWorks for Puppet Enterprise (masing-masing disebut sebagai "Layanan AWS OpsWorks") dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Layanan AWS OpsWorks, dan berlaku untuk setiap Layanan AWS OpsWorks secara terpisah. 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.

Komitmen Layanan

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan setiap Layanan AWS OpsWorks yang tersedia dengan Persentase *Uptime* Bulanan untuk setiap wilayah AWS, selama setiap siklus penagihan bulanan, minimal 99,9% ("Komitmen Layanan"). Apabila Layanan AWS OpsWorks 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 Layanan AWS OpsWorks yang berlaku di wilayah AWS yang terdampak untuk siklus penagihan bulanan dengan Persentase *Uptime* Bulanan di wilayah AWS tertentu yang jatuh dalam rentang sebagaimana ditetapkan pada tabel di bawah.

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

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran Layanan AWS OpsWorks di masa 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 kesalahan terjadi. Kredit Layanan tidak akan memberi Anda hak 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 Anda untuk setiap ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Layanan AWS OpsWorks 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) wilayah AWS, tanggal, dan waktu masing-masing insiden Tingkat Kesalahan yang bukan nol yang Anda klaim; dan

(iii) 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).

Apabila Persentase *Uptime* Bulanan yang berlaku untuk bulan permintaan tersebut kami konfirmasi dan kurang dari Komitmen Layanan yang berlaku, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan saat permintaan Anda kami konfirmasi. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

Pengecualian SLA AWS OpsWorks

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk setiap ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Layanan AWS OpsWorks, atau masalah kinerja Layanan AWS OpsWorks 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 AWS OpsWorks; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan oleh Anda; (iii) yang diakibatkan oleh Anda tidak mengikuti pedoman dan praktik terbaik yang dijelaskan dalam Panduan Pengguna Layanan AWS OpsWorks di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan Anda, perangkat lunak, atau teknologi lainnya; atau (v) yang timbul karena penangguhan atau pengakhiran hak Anda oleh kami untuk menggunakan Layanan AWS OpsWorks sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut “Pengecualian SLA AWS OpsWorks”). Jika ketersediaan dipengaruhi oleh

faktor-faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Tingkat Kesalahan kami, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor-faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

Definisi

- “Tingkat Kesalahan” berarti: (i) jumlah total kesalahan server internal yang ditunjukkan oleh Layanan AWS OpsWorks yang berlaku sebagai status kesalahan “InternalError” atau “ServiceUnavailable” dibagi (ii) jumlah total permintaan untuk jenis permintaan yang berlaku selama interval 5 menit tersebut. Kami akan menghitung Tingkat Kesalahan untuk setiap akun Layanan AWS OpsWorks sebagai persentase untuk setiap interval 5 menit dalam siklus penagihan bulanan. Perhitungan Tingkat Kesalahan tidak akan menyertakan kesalahan yang timbul secara langsung atau tidak langsung sebagai akibat dari Pengecualian SLA AWS OpsWorks.
- “Persentase *Uptime* Bulanan” dihitung dengan mengurangi 100% dengan rata-rata Tingkat Kesalahan dari setiap periode 5 menit dalam siklus penagihan bulanan untuk wilayah AWS tertentu.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali pada akun Layanan AWS OpsWorks yang memenuhi syarat.