

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 RoboRunner

Terakhir Diperbarui: 28 November 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, "SLA") AWS IoT RoboRunner ini merupakan kebijakan yang mengatur penggunaan AWS IoT RoboRunner dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan AWS IoT RoboRunner. 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 menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan AWS IoT RoboRunner dengan Persentase *Uptime* Bulanan di setiap wilayah AWS sebagaimana ditetapkan pada tabel di bawah selama setiap siklus penagihan bulanan ("Komitmen Layanan"). Apabila AWS IoT RoboRunner 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 RoboRunner di wilayah AWS yang terpengaruh 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 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 RoboRunner 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 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, nonpelaksanaan, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan AWS IoT RoboRunner 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:

1. kata-kata “Permintaan Kredit SLA” dalam baris subjek;
2. siklus penagihan dan wilayah(-wilayah) AWS yang diklaim Kredit Layanannya oleh Anda, serta Persentase *Uptime* Bulanan untuk wilayah AWS tersebut untuk siklus penagihan, serta tanggal, waktu, dan Ketersediaan khusus untuk setiap interval 5 menit dengan Ketersediaan kurang dari 100% di wilayah AWS tersebut selama siklus penagihan; dan
3. catatan Permintaan Anda yang mendokumentasikan kesalahan dan mendukung 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 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 AWS IoT RoboRunner

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk setiap ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran AWS IoT RoboRunner, atau masalah kinerja AWS IoT RoboRunner 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 IoT RoboRunner; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan dari Anda; (iii) yang diakibatkan oleh Anda tidak mengikuti pedoman dan praktik terbaik yang dijelaskan dalam Dokumentasi AWS IoT RoboRunner di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya; atau (v) yang timbul karena penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan AWS IoT RoboRunner sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut “Pengecualian SLA AWS IoT RoboRunner”). 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 AWS IoT RoboRunner yang tidak gagal karena Kesalahan. 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 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 RoboRunner.
- “Permintaan” adalah permohonan API AWS IoT RoboRunner mana pun yang didokumentasikan dalam Referensi API AWS IoT RoboRunner pada situs AWS.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.