

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 CloudFront

Terakhir Diperbarui: 5 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan Amazon CloudFront (Service Level Agreement, "SLA") ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon CloudFront berdasarkan ketentuan Perjanjian Pelanggan Amazon Web Services ("Perjanjian AWS") antara Amazon Web Services, Inc. dan afiliasinya ("AWS" atau "kami") dan pengguna layanan AWS ("Anda"). SLA ini berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Amazon CloudFront. Kecuali jika ditetapkan lain dalam Perjanjian ini, SLA tunduk ini pada ketentuan Perjanjian AWS dan istilah-istilah yang diawali huruf kapital akan memiliki makna yang ditetapkan dalam Perjanjian AWS. Kami berhak mengubah ketentuan SLA ini sesuai dengan Perjanjian AWS

## Komitmen Layanan

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan Amazon CloudFront untuk dengan Persentase Uptime Bulanan (ditetapkan di bawah) minimal 99,9%, selama setiap siklus penagihan bulanan ("Komitmen Layanan"). Apabila Amazon CloudFront tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

## Definisi

- "Tingkat Kesalahan" berarti: (i) jumlah total kesalahan server internal yang dikembalikan oleh Amazon CloudFront dibagi dengan (ii) jumlah total permintaan selama periode lima menit. Kami akan menghitung Tingkat Kesalahan untuk setiap akun Amazon CloudFront sebagai persentase untuk setiap periode lima menit dalam siklus penagihan bulanan. Perhitungan jumlah kesalahan server internal tidak akan mencakup kesalahan yang timbul secara langsung atau tidak langsung akibat pengecualian SLA Amazon CloudFront mana pun (sebagaimana ditetapkan di bawah).
- "Persentase Uptime Bulanan" dihitung sebagai 100% dikurangi rata-rata Tingkat Kesalahan dari setiap periode lima menit dalam siklus penagihan bulanan.
- "Kredit Layanan" adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di bawah, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.

## Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase total biaya yang dibayarkan oleh Anda untuk Amazon CloudFront untuk siklus penagihan ketika kesalahan terjadi 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%

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.

Kurang dari 99,0% tetapi lebih besar dari atau sama dengan 95,0% 25%

Kurang dari 95,0% 100%

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran Amazon CloudFront mendatang yang harus Anda bayarkan. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan ke kartu kredit yang Anda gunakan untuk membayar siklus penagihan ketika 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 AWS, pemulihan satu-satunya dan eksklusif untuk setiap ketidakterersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Amazon CloudFront 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. 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 pada saat permintaan diajukan di konfirmasi oleh kami dan kurang dari 99,9%, 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 Amazon CloudFront

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk setiap ketidakterersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Amazon CloudFront, atau masalah kinerja Amazon CloudFront lainnya: (i) yang diakibatkan oleh penangguhan yang dijelaskan pada Bagian 6.1 dari Perjanjian AWS; (ii) disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa keadaan kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi Amazon CloudFront; (iii) yang diakibatkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan dari Anda; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi lainnya milik Anda; (v) yang timbul dari penangguhan dan pengakhiran hak Anda untuk menggunakan Amazon CloudFront sesuai Perjanjian AWS; (vi) yang diakibatkan oleh penggunaan yang melampaui batasan yang dinyatakan dalam dokumen Amazon CloudFront; atau (vii) yang diakibatkan oleh penggunaan server asal selain Amazon S3 (secara bersama-sama disebut sebagai "Pengecualian SLA Amazon CloudFront"). Apabila ketersediaan dipengaruhi oleh faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Tingkat Kesalahan kami, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

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.