

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 Connect

Terakhir Diperbarui: 4 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement, "SLA") Amazon Connect ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon Connect dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Amazon Connect. 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 Amazon Connect dengan Persentase Uptime Bulanan untuk setiap wilayah AWS, selama setiap siklus penagihan bulanan, minimal 99,99% ("Komitmen Layanan"). Apabila Amazon Connect tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya berikut yang dibayarkan oleh Anda untuk Amazon Connect 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 99,99% tetapi lebih besar dari atau sama dengan 99,0%	5%
Kurang dari 99,0% tetapi lebih besar dari atau sama dengan 95,0%	15%
Kurang dari 95,0%	100%

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran Amazon Connect mendatang yang harus Anda bayarkan. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan untuk kartu kredit yang Anda gunakan guna membayar siklus penagihan apabila ketidaktersediaan 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 ke akun lain. Kecuali jika

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.

ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif untuk setiap ketidaktersediaan atau wanprestasi atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Amazon Connect 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 serta tanggal dan waktu spesifik interval 5 menit saat Waktu Henti dialami di wilayah AWS tersebut selama siklus penagihan;
- (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).

Jika Persentase Uptime Bulanan dari permintaan kredit tersebut dikonfirmasi oleh kami 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 dan Persyaratan SLA Amazon Connect

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk setiap ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Amazon Connect, atau masalah kinerja Amazon Connect lainnya: (i) yang disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa keadaan kahar, operator telekomunikasi, atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi Amazon Connect; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan dari Anda, termasuk namun tidak terbatas pada: konfigurasi, integrasi, masalah pada jaringan pelanggan (misalnya, firewall, router, sakelar, sirkuit telekomunikasi, dll.); (iii) yang berkaitan dengan atau diakibatkan oleh pengembangan, pengujian, dan pemantauan yang Anda lakukan (misalnya, pengujian beban); (iv) yang diakibatkan oleh kegagalan Anda dalam mengikuti pedoman atau melampaui batasan yang dijelaskan dalam Dokumentasi Amazon Connect di Situs AWS; (v) yang diakibatkan oleh peralatan Anda, perangkat lunak, atau teknologi lainnya; (vi) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan Amazon Connect sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut sebagai "Pengecualian SLA Amazon Connect").

Selain itu, untuk memenuhi syarat dalam memperoleh kredit SLA, Anda harus (i) untuk nomor bebas pulsa, memanfaatkan Amazon sebagai RespOrg Anda jika tersedia (SLA ini akan berlaku bagi nomor bebas pulsa apabila Amazon tidak tersedia sebagai RespOrg Anda), (ii) menerapkan rencana [Dukungan Enterprise](#), dan sebagai bagian dari rencana ini, menyelesaikan "[Peninjauan Well-Architected](#)" dengan [AWS Solutions Architect](#) (secara bersama-sama disebut sebagai "Persyaratan SLA Amazon Connect").

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.

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

- Amazon Connect dianggap “Berhenti” dalam interval 5 menit jika semua aliran kontak gagal dijalankan untuk panggilan masuk dan keluar selama interval tersebut, baik jika cabang kesalahan berada di aliran kontak maupun tidak.
- “Persentase Uptime Bulanan” untuk Amazon Connect untuk wilayah AWS yang ditentukan dihitung dengan mengurangi dari 100% persentase interval 5 menit selama siklus penagihan bulanan saat Amazon Connect Berhenti untuk semua instans Amazon Connect dalam suatu akun. Jika layanan Amazon Connect tidak digunakan dalam produksi selama sebulan penuh, layanan dianggap 100% tersedia selama bagian bulan tersebut saat tidak digunakan dalam produksi. Pengukuran Persentase Uptime Bulanan mengecualikan waktu henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA Amazon Connect.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.