Terjemahan di bawah hanya disediakan untuk tujuan informasi. Jika terdapat perbedaan, ketidaksesuaian, atau pertentangan antara terjemahan ini dan versi bahasa Inggris yang terakhir diperbaiki (termasuk karena penundaan penerjemahan), maka versi bahasa Inggris yang akan berlaku.

# Perjanjian Tingkat Layanan Amazon Cognito

Terakhir Diperbarui: 4 November 2026

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement* atau "SLA") Amazon Cognito ini merupakan kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon Cognito User Pools dan Cognito Sync ("Cognito") serta berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Cognito. Apabila terdapat perbedaan 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 sebatas pada perbedaan 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 Cognito dengan Persentase *Uptime* Bulanan bagi masing-masing wilayah AWS dalam setiap siklus penagihan bulanan, setidaknya persentase yang berlaku untuk tingkat Cognito Anda sebagaimana ditetapkan dalam tabel di bawah ini ("Komitmen Layanan"). Apabila Cognito tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah ini.

# Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya berikut yang dibayarkan oleh Anda untuk Cognito untuk siklus penagihan bulanan saat Persentase *Uptime* Bulanan bagi wilayah AWS yang ditentukan berada dalam rentang yang ditetapkan dalam tabel di bawah ini, berdasarkan tingkat Cognito Anda:

## Untuk Essentials dan Lite

| **Persentase *Uptime* Bulanan** | **Persentase Kredit Layanan** |
|---|---|
| Kurang dari 99,9% namun setara atau lebih besar dari 99,0% | 10% |
| Kurang dari 99,0% namun setara atau lebih besar dari 95,0% | 25% |
| Kurang dari 95,0% | 100% |

## Untuk Plus

Terjemahan di bawah hanya disediakan untuk tujuan informasi. Jika terdapat perbedaan, ketidaksesuaian, atau pertentangan antara terjemahan ini dan versi bahasa Inggris yang terakhir diperbaiki (termasuk karena penundaan penerjemahan), maka versi bahasa Inggris yang akan berlaku.

| **Persentase *Uptime* Bulanan** | **Persentase Kredit Layanan** |
|---|---|
| Kurang dari 99,99% namun setara atau lebih besar dari 99,0% | 10% |
| Kurang dari 99,0% namun setara atau lebih besar dari 95,0% | 25% |
| Kurang dari 95,0% | 100% |

Kami akan memberlakukan Kredit Layanan apa pun hanya terhadap pembayaran Cognito mendatang yang seharusnya terutang dari Anda. Atas kebijakan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan ke kartu kredit yang Anda gunakan untuk membayar siklus penagihan saat ketidaktersediaan 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 di atas satu dolar ($1 USD). Kredit Layanan tidak dapat dipindahtangankan ke atau diterapkan bagi akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif untuk setiap ketidaktersediaan, nonpelaksanaan, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Cognito 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 dalam 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 yang diklaim Kredit Layanannya oleh Anda, serta Persentase *Uptime* Bulanan untuk wilayah AWS tersebut untuk siklus penagihan, serta tanggal, waktu, dan Ketersediaan tertentu setiap interval 5 menit dengan Ketersediaan kurang dari 100% di wilayah AWS tersebut selama siklus penagihan;

(iii) catatan permintaan Anda yang mendokumentasikan kesalahan untuk klaim Anda tentang penghentian (informasi rahasia atau sensitif dalam catatan ini harus dihapus atau diganti dengan tanda bintang).

Apabila 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 saat permintaan kredit terjadi. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan kredit dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

# Pengecualian SLA Cognito

Terjemahan di bawah hanya disediakan untuk tujuan informasi. Jika terdapat perbedaan, ketidaksesuaian, atau pertentangan antara terjemahan ini dan versi bahasa Inggris yang terakhir diperbaiki (termasuk karena penundaan penerjemahan), maka versi bahasa Inggris yang akan berlaku.

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau penghentian Cognito apa pun, atau masalah kinerja Cognito lainnya: (i) yang disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa keadaan kahar apa pun atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi Cognito; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan sukarela atau kelalaian apa pun dari Anda; (iii) yang diakibatkan karena Anda tidak mengikuti praktik terbaik yang dijelaskan dalam sumber daya developer Cognito di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh waktu pemulihan tambahan akibat mencapai Batas Layanan Cognito; (v) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi lain milik Anda; atau (vi) yang timbul dari penangguhan dan penghentian hak Anda untuk menggunakan Cognito oleh kami sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut sebagai “Pengecualian SLA Cognito”).

Jika ketersediaan dipengaruhi oleh faktor-faktor selain yang secara eksplisit digunakan dalam perhitungan Persentase *Uptime* Bulanan, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor-faktor tersebut sesuai pertimbangan kami.

# Definisi

- “Ketersediaan” dihitung untuk setiap interval 5 menit sebagai persentase Permintaan yang diproses oleh Cognito yang tidak gagal dengan Kesalahan. Jika Anda tidak membuat Permintaan apa pun dalam interval 5 menit, interval tersebut dianggap 100% tersedia.
- “Kesalahan” adalah Permintaan apa pun yang menghasilkan kode kesalahan 500 atau 503, sebagaimana dijelaskan dalam bagian Kesalahan Umum Cognito di situs AWS.
- Untuk wilayah AWS tertentu, “Persentase *Uptime* Bulanan” dihitung sebagai rata-rata Ketersediaan untuk semua interval 5 menit dalam siklus penagihan bulanan. Ukuran Persentase *Uptime* Bulanan mengecualikan waktu henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA Cognito.
- “Permintaan” adalah tindakan yang dimulai oleh pelanggan, yang jenisnya tercantum secara spesifik dalam Dokumentasi Referensi API Cognito di situs AWS sebagai tindakan yang didukung oleh Cognito. Untuk menghindari keraguan, Permintaan tidak mencakup tindakan yang tercantum dalam produk atau layanan lain.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas yang dapat kami berikan kembali ke akun yang memenuhi syarat.
- “Tingkat Cognito” berarti tingkat harga yang berlaku untuk penggunaan Cognito (Lite, Essentials, atau Plus) oleh Anda, sebagaimana dijelaskan pada halaman harga Cognito di Situs AWS.

Versi(-versi) sebelumnya