

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

Perjanjian Tingkat Layanan AWS Entity Resolution

Terakhir Diperbarui: 26 Juli 2023

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, “SLA”) AWS Entity Resolution ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS Entity Resolution (“Entity Resolution”) dan berlaku secara terpisah bagi masing-masing akun yang menggunakan Entity Resolution. 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 Entity Resolution dengan Persentase *Uptime* Bulanan bagi masing-masing wilayah AWS, selama setiap siklus penagihan bulanan, paling sedikit 99,9% (“Komitmen Layanan”). Apabila Entity Resolution tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase dari total biaya yang Anda bayarkan untuk Entity Resolution di wilayah AWS yang terdampak untuk siklus penagihan bulanan ketika Komitmen Layanan tidak terpenuhi, sesuai dengan jadwal di bawah ini:

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%

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

Kurang dari 95,0%	100%
-------------------	------

Kami akan menerapkan Kredit Layanan apa pun hanya terhadap pembayaran Entity Resolution di masa 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 dialihkan atau diterapkan ke akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, upaya hukum satu-satunya dan eksklusif Anda untuk setiap ketidaktersediaan atau nonpelaksanaan atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Entity Resolution 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:

1. kata-kata “Permintaan Kredit SLA” dalam baris subjek
2. siklus penagihan dan wilayah(-wilayah) AWS yang diklaim Kredit Layanannya oleh Anda, serta Persentase Waktu Aktif 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; dan
3. catatan Permintaan Anda yang mendokumentasikan kesalahan untuk klaim tentang penghentian (informasi rahasia atau sensitif dalam catatan ini harus dihapus atau diganti dengan tanda bintang).

Jika Persentase Waktu Aktif 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 saat permintaan kredit tersebut diajukan. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan kredit dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

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

Pengecualian SLA Entity Resolution

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau penghentian Entity Resolution apa pun, atau masalah kinerja Entity Resolution lainnya: (i) yang disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa force majeure apa pun atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi Entity Resolution; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau kelalaian apa pun oleh Anda; (iii) yang diakibatkan karena Anda tidak mengikuti pedoman dan praktik terbaik yang dijelaskan dalam [Dokumentasi Entity Resolution](#) di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi lain milik Anda; atau (v) yang timbul dari penangguhan atau penghentian hak Anda untuk menggunakan Entity Resolution oleh kami sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut sebagai “Pengecualian SLA Entity Resolution”). 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 Entity Resolution yang tidak gagal dengan Kesalahan. Jika Anda tidak membuat Permintaan apa pun dalam interval 5 menit, interval tersebut dianggap 100% tersedia.
- “Kesalahan” adalah Permintaan yang mengembalikan kode kesalahan 500 atau 503.
- 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 Entity Resolution.
- “Permintaan” adalah pemanggilan API CreateMatchingWorkflow Entity Resolution.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas yang dapat kami berikan kembali ke akun yang memenuhi syarat.