

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 Quick

Terakhir Diperbarui: 4 Juni 2026

Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement/SLA) Amazon Quick ini ("SLA ini") adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon Quick ("Quick") dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Quick. 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 tetapi tidak didefinisikan dalam SLA ini akan memiliki makna seperti ditetapkan dalam Perjanjian.

SLA

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan Quick di setiap wilayah AWS sebagaimana ditunjukkan dalam tabel selama setiap siklus penagihan bulanan ("SLA Quick"). Apabila Quick tidak memenuhi SLA tersebut, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

Persentase Uptime Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,9% tetapi sama atau lebih besar dari 99,0%	10%
Kurang dari 99% tetapi sama dengan atau lebih besar dari 95,0%	25%
Kurang dari 95%	100%

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya total yang dibayarkan oleh Anda untuk Quick di Wilayah AWS yang terdampak untuk siklus penagihan bulanan saat SLA, sebagaimana berlaku, tidak terpenuhi.

Kami akan memberlakukan Kredit Layanan apa pun hanya terhadap pembayaran Quick mendatang yang harus Anda bayarkan. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan untuk kartu kredit yang Anda gunakan untuk membayar siklus penagihan jika terjadi Ketidakterersediaan. 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 ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif bagi Anda untuk setiap ketidakterersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Quick adalah penerimaan Kredit Layanan (jika memenuhi syarat) sesuai dengan ketentuan SLA ini.

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.

Prosedur Permintaan dan Pembayaran Kredit

Untuk menerima Kredit Layanan, Anda harus mengirimkan klaim dengan [membuka kasus di Pusat Dukungan AWS](#). Permintaan kredit Anda harus diterima oleh kami sebelum akhir siklus penagihan kedua setelah insiden terjadi dan harus mencakup informasi di bawah:

1. kata-kata “Permintaan Kredit SLA Amazon Quick – Klaim” dalam baris subjek;
2. tanggal, waktu dari setiap insiden Ketidakterediaan yang Anda klaim;
3. siklus penagihan dan wilayah AWS sehubungan dengan Kredit Layanan yang Anda klaim; dan
4. catatan permintaan Anda dan setiap informasi lain yang mendokumentasikan kesalahan dan menguatkan klaim penghentian Anda**.

*** Harap ganti informasi rahasia atau sensitif dengan tanda bintang.*

Jika kami mengonfirmasi bahwa Anda memiliki klaim yang valid berdasarkan SLA yang berlaku, kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan apabila permintaan Anda dikonfirmasi oleh kami.

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

Pengecualian SLA Quick

SLA tidak berlaku untuk setiap ketidakterediaan, penangguhan, atau pengakhiran Quick, atau masalah kinerja Quick 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 Quick; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan oleh Anda; (iii) yang diakibatkan oleh Anda tidak mengikuti pedoman dan praktik terbaik yang dijelaskan dalam [Panduan Pengguna Amazon Quick](#) di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan Anda, perangkat lunak, atau teknologi lainnya; atau (v) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan Quick sesuai dengan Perjanjian. 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

- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di bawah, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.
- “Persentase *Uptime* Bulanan” untuk wilayah AWS tertentu dihitung sebagai rata-rata Ketersediaan 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 Quick (ditetapkan di bawah ini).
- “Ketersediaan” dihitung untuk setiap interval 5 menit sebagai persentase Permintaan (dijelaskan di bawah) yang diproses oleh Quick yang tidak gagal dengan Kesalahan (dijelaskan di bawah) dan hanya berkaitan dengan fungsi Quick yang disediakan. 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.

Anda tidak membuat Permintaan dalam interval 5 menit tertentu, interval tersebut dianggap 100% tersedia.

- “Permintaan” berarti muatan halaman situs web sumber daya Quick atau permintaan API Quick dengan menghubungi API GetDashboardEmbedUrl secara langsung.
- “Kesalahan” adalah Permintaan yang mengembalikan kode kesalahan 500 atau 503.