

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 EFS

Terakhir Diperbarui: 4 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (“SLA”) Amazon EFS ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon Elastic File System (“Amazon EFS”) dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Amazon EFS. 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 membuat Amazon EFS tersedia dengan Persentase Uptime Bulanan, sebagaimana dijelaskan di bawah, selama setiap siklus penagihan bulanan (“Komitmen Layanan”). Apabila Amazon EFS tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

## Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sesuai dengan jadwal di bawah ini sebagai persentase dari total biaya yang Anda bayarkan untuk sistem file Amazon EFS yang berlaku di wilayah AWS yang terpengaruh untuk siklus penagihan di mana Persentase Uptime Bulanan termasuk dalam rentang yang ditetapkan dalam tabel di bawah ini.

Untuk sistem file Amazon EFS yang menggunakan kelas penyimpanan Standar (Amazon EFS Standar dan Amazon EFS Standar-Akses Jarang):

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

Untuk sistem file Amazon EFS yang menggunakan kelas penyimpanan One Zone (Amazon EFS One Zone dan Amazon EFS One Zone-Infrequent Access):

Persentase Uptime Bulanan	Persentase Kredit Layanan
---------------------------	---------------------------

Kurang dari 99,9% tetapi lebih dari atau sama dengan 99,0%	10%
--	-----

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

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

Kami akan menerapkan Kredit Layanan apa pun hanya terhadap pembayaran Amazon EFS di masa mendatang yang jatuh tempo dari Anda. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan pada kartu kredit yang Anda gunakan untuk membayar siklus penagihan ketika Amazon EFS tidak memenuhi Komitmen Layanan. 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 berjumlah 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 untuk setiap ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Amazon EFS 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:

1. kata-kata “Permintaan Kredit SLA” dalam baris subjek;
2. siklus penagihan dan wilayah AWS sehubungan dengan Kredit Layanan yang Anda klaim bersama dengan tanggal dan waktu dari setiap insiden yang Anda klaim bahwa sistem file Amazon EFS Anda Tidak Tersedia; dan
3. catatan permintaan Anda yang mendokumentasikan insiden(-insiden) yang diklaim ketika Amazon EFS tidak memenuhi Komitmen Layanan (informasi rahasia atau sensitif apa pun dalam catatan ini harus dihapus atau diganti dengan tanda bintang).

Apabila Persentase Uptime Bulanan yang berlaku untuk bulan permintaan tersebut kami konfirmasi dan kurang dari Komitmen Layanan, 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 EFS

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Amazon EFS, atau masalah kinerja Amazon EFS 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 Amazon EFS; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau kelalaian Anda; (iii) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda yang lain; atau (iv) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan Amazon EFS sesuai dengan Perjanjian AWS (secara Bersama-sama disebut sebagai “Pengecualian SLA Amazon EFS”). Apabila ketersediaan dipengaruhi oleh faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Persentase Uptime

Bulanan kami, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

## Definisi

- “Persentase Uptime Bulanan” dihitung dengan mengurangi dari 100% persentase interval 1 menit dalam siklus penagihan bulanan saat sistem file Amazon EFS Anda Tidak Tersedia. Ukuran Persentase Uptime Bulanan mengecualikan Ketidakterediaan yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA Amazon EFS. Jika Anda tidak memproses Operasi apa pun dalam interval 1 menit tertentu, interval tersebut dianggap 100% tersedia.
- “Operasi” adalah instruksi yang membuat Anda dapat mengakses data Anda di sistem file Amazon EFS.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami berikan kembali ke akun Amazon EFS yang memenuhi syarat.
- “Penundaan Server” adalah respons terhadap Operasi yang memerlukan waktu lebih dari 15 detik untuk memulai eksekusi.
- “Kesalahan Server” adalah respons kesalahan terhadap Operasi, yang diidentifikasi sebagai kesalahan sisi layanan “NFS4ERR\_SERVERFAULT”.
- Sistem file Amazon EFS Anda “Tidak Tersedia” selama interval 1 menit jika dalam interval 1 menit tersebut, semua Operasi mengalami Penundaan Server atau Kesalahan Server, atau kombinasi Penundaan Server dan Kesalahan Server.