



SNOWFLAKE
SUPPORT POLICY AND SERVICE LEVEL AGREEMENT
SNOWFLAKE
KEBIJAKAN DUKUNGAN DAN PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN

This Snowflake Support Policy and Service Level Agreement (“**Support Policy**”) describes Snowflake’s support and Service level offering in connection with Customer-reported bugs, defects, or errors in the Service (“**Error(s)**”). Snowflake shall provide technical support for the Service (“**Support**”) in accordance with this Support Policy and the applicable written subscription agreement between Snowflake and Customer for the Service (“**Agreement**”). Customer shall receive Snowflake’s general Support offering, “Premier Support,” or Snowflake’s enhanced offering, “Priority Support,” as designated in the applicable Order Form (“**Support Level**”). However, Snowflake may provide more limited support for free trial and evaluation use of the Service in its discretion. Snowflake may update this Support Policy from time to time. Capitalized terms not defined in this Support Policy have the meaning given to them in the Agreement (including its associated addenda, policies and other terms referenced therein). The language of this Support Policy is English and Bahasa. In the event of a conflict between the English and Bahasa text, the English shall govern.

*Kebijakan Dukungan dan Perjanjian Tingkat Layanan Snowflake ini (“**Kebijakan Dukungan**”) memuat penawaran dukungan Snowflake dan tingkat Layanan sehubungan dengan bug, kerusakan, atau kesalahan yang dilaporkan Pelanggan di dalam Layanan (“**Kesalahan**”). Snowflake akan menyediakan dukungan teknis untuk Layanan (“**Dukungan**”) sesuai dengan Kebijakan Dukungan ini dan perjanjian berlangganan tertulis yang berlaku antara Snowflake dan Pelanggan untuk Layanan (“**Perjanjian**”). Pelanggan akan menerima penawaran Dukungan umum Snowflake, “Dukungan Utama”, atau penawaran Snowflake yang ditingkatkan, “Dukungan Prioritas”, yang ditentukan dalam Formulir Pemesanan yang berlaku (“**Tingkat Dukungan**”). Namun, Snowflake dapat menyediakan dukungan terbatas lebih banyak untuk percobaan gratis dan penggunaan evaluasi dari Layanan berdasarkan diskresinya. Snowflake dapat memperbaharui Kebijakan Dukungan ini dari waktu ke waktu. Istilah dengan huruf kapital yang tidak didefinisikan dalam Kebijakan Dukungan ini memiliki pengertian yang sama yang diberikan kepadanya dalam Perjanjian (termasuk adenda, kebijakan dan ketentuan lainnya yang direferensikan di dalam dokumen ini). Bahasa Kebijakan Dukungan ini adalah Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia. Dalam hal terdapat pertentangan antara teks Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia, maka Bahasa Inggris yang akan berlaku.*

I. Support
I. Dukungan

- A. Testing.** As further described in the Documentation, Snowflake has processes designed to perform robust testing and validation before each Service release to minimize Errors.
- A. Pengujian.** *Sebagaimana dijelaskan lebih lanjut dalam Dokumentasi, Snowflake memiliki proses yang dirancang untuk melakukan pengujian dan validasi yang kuat sebelum peluncuran masing-masing Layanan dilakukan untuk meminimalkan Kesalahan.*
- B. General Support Offering (“Premier Support”).** Customer shall designate at least one primary contact who will have administrator privileges and may designate additional contacts (“**Customer Contact(s)**”). Snowflake shall provide English-speaking remote assistance to Customer Contacts for questions or issues arising from any Error, as further described in this Support Policy, including troubleshooting, diagnosis, and recommendations for potential workarounds for the Subscription Term. Snowflake shall also provide the specific entitlements for the corresponding Support Level procured by Customer, as further described in this Support Policy and the tables below. Snowflake’s Support team (“**Snowflake Support**”) shall implement follow-the-sun case management for handling Severity Level 1 requests for help with Service-related issues (each such request is a “**Support Case**”) to better facilitate uninterrupted support by utilizing Snowflake Support across multiple time zones. If Customer reasonably believes Snowflake Support is failing to provide timely and commercially reasonable responses in accordance with this Support Policy, Customer may escalate the Support Case using the support escalation process described in the Snowflake Community. Escalated Support Cases will be directed to Snowflake’s management team for consideration.
- B. Penawaran Dukungan Umum (“Dukungan Utama”).** *Pelanggan harus menunjuk paling sedikit satu kontak utama yang akan memiliki hak istimewa sebagai administrator dan dapat menunjuk kontak*

tambahan ("**Kontak Pelanggan**"). Snowflake harus memberikan bantuan jarak jauh dalam bahasa Inggris kepada Kontak Pelanggan untuk pertanyaan atau masalah yang timbul dari Kesalahan apa pun, sebagaimana dijelaskan lebih lanjut dalam Kebijakan Dukungan ini, termasuk pemecahan masalah (troubleshooting), diagnosis, dan rekomendasi untuk solusi yang berpotensi selama Jangka Waktu Berlangganan. Snowflake juga akan memberikan hak-hak khusus untuk Tingkat Dukungan yang sesuai yang disediakan oleh Pelanggan sebagaimana dijelaskan lebih lanjut dalam Kebijakan Dukungan ini dan tabel-tabel di bawah ini. Tim Dukungan Snowflake ("**Dukungan Snowflake**") akan melaksanakan penanganan kasus follow-the-sun untuk menangani permohonan bantuan untuk isu-isu yang berhubungan dengan Layanan dengan Tingkat Keparahan 1 (masing-masing dari permohonan tersebut adalah suatu "**Kasus Dukungan**") untuk memfasilitasi dukungan yang tidak mengganggu dengan lebih baik dengan menggunakan Dukungan Snowflake di beberapa zona waktu. Apabila Pelanggan secara wajar meyakini bahwa Dukungan Snowflake gagal untuk menyediakan respon wajar secara tepat waktu dan komersial sehubungan dengan Kebijakan Dukungan ini, Pelanggan dapat mengekskalasi Kasus Dukungan menggunakan proses eskalasi dukungan yang dijelaskan di dalam Komunitas Snowflake. Kasus Dukungan yang diekskalasi akan diarahkan kepada tim manajemen Snowflake untuk dipertimbangkan.

- C. **Contacting Snowflake Support.** Customer Contacts may contact Snowflake Support for assistance with Support Cases by the following methods: (1) submitting a Support request in the web interface of the Service as described in the Documentation; (2) submitting a Support request to the Snowflake web page hosting the community forums and Support portal located at <https://community.snowflake.com> (or such successor URL as may be designated by Snowflake; the "**Snowflake Community**"); (3) if unable to access the Snowflake Community, by submitting a Support request to support@snowflake.com; or (4) if unable to access each of the Snowflake Community, the web interface or email, Customer Contacts may contact Snowflake Support by phone at the intake phone number identified in the Snowflake Community solely for purposes of having the Support request submitted on their behalf. All Customer Contacts must be reasonably proficient in the use and functionality of the Service and familiar with the Documentation, and shall use reasonable diligence to ensure a perceived Error is not an issue with Customer equipment, software, or internet connectivity.
- C. **Menghubungi Dukungan Snowflake.** Kontak Pelanggan dapat menghubungi Dukungan Snowflake untuk bantuan untuk Kasus Dukungan melalui cara-cara berikut ini: (1) mengirimkan permintaan Dukungan dalam halaman antar-muka situs web dari Layanan sebagaimana dijelaskan dalam Dokumentasi; (2) mengirimkan permintaan Dukungan ke halaman web Snowflake yang menyediakan hosting forum komunitas dan portal Dukungan yang beralamat di <https://community.snowflake.com> (atau URL pengganti yang dapat ditunjuk oleh Snowflake; "**Snowflake Community**"); (3) apabila tidak dapat mengakses Komunitas Snowflake, dengan mengajukan permintaan Dukungan ke alamat support@snowflake.com; (4) apabila tidak dapat mengakses masing-masing dari Komunitas Snowflake, halaman antar-muka situs web atau melalui surel, Kontak Pelanggan dapat menghubungi Dukungan Snowflake melalui telepon di nomor telepon yang diberikan di dalam Komunitas Snowflake semata-mata untuk mendapatkan permintaan Dukungan yang diajukan atas nama mereka. Semua Kontak Pelanggan harus merupakan ahli secara wajar terkait dengan penggunaan dan fungsionalitas Layanan dan familiar dengan Dokumentasi, dan harus menggunakan ketekunan yang wajar untuk memastikan Kesalahan yang dialami bukanlah masalah dengan peralatan, perangkat lunak, atau konektivitas internet Pelanggan.
- D. **Submission of Support Cases.** Each Support Case shall: (1) designate the Severity Level of the Error in accordance with the definitions in Table 1; (2) identify the Account that experienced the error; (3) include information sufficiently detailed to allow Snowflake Support to effectively assess the Error (including any relevant error messages, but not export-controlled data, personal data (other than as required herein), sensitive data, other regulated data, or Customer Data); and (4) provide accurate contact information for the Customer Contact(s) most familiar with the issue. The Customer Contact(s) shall also give Snowflake any other important Support Case information in a timely manner. Information submitted pursuant to a Support Case is not Customer Data. Unless Customer expressly designates the Severity Level, the Support Case will have a default designation of Severity Level 4. If Customer believes the issue to be related to Client Software (as defined in the Agreement), then the Support Case shall also include the applicable Client Software log files. If a Customer Contact submits a Support Case

related to enhancement or feature requests, Snowflake will deem the Support Case closed once the request has been forwarded internally.

- D. Pengajuan Kasus Dukungan.** *Masing-masing Kasus Dukungan harus: (1) menetapkan Tingkat Keparahan dari Kesalahan sesuai dengan definisi pada Tabel 1; (2) mengidentifikasi Akun yang mengalami kesalahan; (3) menyertakan informasi yang cukup terperinci untuk memungkinkan Dukungan Snowflake untuk secara efektif menilai Kesalahan (termasuk pesan kesalahan yang relevan, namun bukan data yang dikontrol ekspor, data pribadi (selain dari yang dipersyaratkan di sini), data sensitif, data yang diatur lainnya, atau Data Pelanggan); dan (4) memberikan informasi kontak yang akurat untuk Kontak Pelanggan yang paling mengetahui masalah ini. Kontak Pelanggan harus juga memberikan Snowflake informasi Kasus Dukungan penting lainnya secara tepat waktu. Informasi yang diajukan sesuai dengan suatu Kasus Dukungan bukan merupakan Data Pelanggan. Kecuali jika Pelanggan secara tegas menetapkan Tingkat Keparahan, Kasus Dukungan akan memiliki penetapan bawaan sebagai Tingkat Keparahan 4. Jika Pelanggan yakin bahwa masalah tersebut terkait dengan Piranti Lunak Klien (sebagaimana didefinisikan dalam Perjanjian), maka Kasus Dukungan juga harus menyertakan berkas catatan Piranti Lunak Klien yang berlaku. Jika suatu Kontak Pelanggan mengajukan suatu Kasus Dukungan terkait dengan peningkatan atau permintaan fitur, Snowflake akan menganggap Kasus Dukungan ditutup setelah permintaan diteruskan secara internal.*
- E. Priority Support.** *If Customer has procured Priority Support, in addition to providing Premier Support, Snowflake Support shall: (i) implement follow-the-sun case management for handling Severity Level 1 and Severity Level 2 Support Cases, to better facilitate uninterrupted support by utilizing Snowflake Support across multiple time zones; and (ii) provide Customer the additional Support described in the "Priority Support Services Description" at www.snowflake.com/legal, which is incorporated herein by this reference.*
- E. Dukungan Prioritas.** *Jika Pelanggan telah mendapatkan Dukungan Prioritas, selain menyediakan Dukungan Utama, Dukungan Snowflake akan: (i) melaksanakan penanganan kasus follow-the-sun untuk menangani Kasus Dukungan Tingkat Keparahan 1 dan Tingkat Keparahan 2, untuk memfasilitasi dukungan yang tidak terganggu secara lebih baik dengan menggunakan Dukungan Snowflake pada beberapa zona waktu; dan (ii) menyediakan Pelanggan dengan Dukungan tambahan yang disebutkan di dalam "Deskripsi Layanan Dukungan Prioritas" pada www.snowflake.com/legal, yang dimasukkan dalam dokumen ini melalui referensi ini.*
- F. Read-Only Users Support.** *For clarity with respect to Snowflake's data-sharing functionality, Read-Only Users may not be designated as Customer Contacts, and any Support Cases related to Customer, in its role as a Provider or with respect to any of its Read-Only Users, shall be submitted solely by Customer's own Customer Contacts.*
- F. Dukungan Pengguna Baca-Saja.** *Sebagai kejelasan sehubungan dengan fungsi berbagi data milik Snowflake, Pengguna Baca-Saja tidak boleh ditetapkan sebagai Kontak Pelanggan, dan Kasus Dukungan apa pun yang terkait dengan Pelanggan, dalam kapasitasnya sebagai Penyedia atau sehubungan dengan Pengguna Baca-Sajanya, harus diserahkan hanya oleh Kontak Pelanggan Pelanggannya.*
- G. Other Support and Training.** *Snowflake also offers various support and training resources such as documentation, community forums, FAQs and user guides available on the Snowflake Community. Additionally, Snowflake offers fee-based consultation and training services via Statements of Work*
- G. Dukungan dan Pelatihan Lainnya.** *Snowflake juga menawarkan berbagai sumber daya dukungan dan pelatihan seperti dokumentasi, forum komunitas, FAQ, dan panduan pengguna yang tersedia di Snowflake Community. Selain itu, Snowflake menawarkan layanan konsultasi dan pelatihan berbiaya melalui Pernyataan Pekerjaan.*

Table 1: Error Severity Level Definitions / Tabel 1: Definisi Tingkat Keparahan Kesalahan	
Severity Level 1 (Critical Severity) / Tingkat Keparahan 1 (Keparahan Kritis)	<p>An Error that (a) renders the Service completely inoperative or (b) makes Customer's use of material features of the Service impossible, with no alternative available.</p> <p><i>Suatu Kesalahan yang (a) membuat Layanan benar-benar tidak beroperasi atau (b) membuat fitur Layanan yang material menjadi tidak mungkin digunakan oleh Pelanggan, tanpa adanya alternatif lain yang tersedia.</i></p>
Severity Level 2 (High Severity) / Tingkat Keparahan 2 (Keparahan Tinggi)	<p>An Error that (a) has a high impact to key portions of the Service or (b) seriously impairs Customer's use of material features of the Service and Customer cannot reasonably circumvent or avoid the Error on a temporary basis without the expenditure of significant time or effort.</p> <p><i>Suatu Kesalahan yang (a) berdampak besar pada bagian-bagian penting dari Layanan atau (b) secara serius mengganggu penggunaan fitur-fitur Layanan yang material oleh Pelanggan dan Pelanggan tidak dapat secara wajar mengelakkan atau menghindari Kesalahan untuk sementara waktu tanpa mengeluarkan waktu atau usaha yang signifikan.</i></p>
Severity Level 3 (Medium Severity) / Tingkat Keparahan 3 (Keparahan Sedang)	<p>An Error that has a medium-to-low impact on the Service, but Customer can still access and use some functionality of the Service.</p> <p><i>Suatu Kesalahan yang berdampak sedang hingga rendah pada Layanan, namun Pelanggan masih dapat mengakses dan menggunakan beberapa fungsi Layanan.</i></p>
Severity Level 4 (Low Severity) / Tingkat Keparahan 4 (Keparahan Rendah)	<p>An Error that has low-to-no impact on Customer's access to and use of the Service.</p> <p><i>Suatu Kesalahan yang berdampak rendah hingga tidak ada dampak pada akses dan penggunaan Layanan oleh Pelanggan.</i></p>

Table 2: Severity Level Response Times / Tabel 2: Waktu Tanggapan Atas Tingkat Keparahan		
Error Severity Level / Tingkat Keparahan atas Kesalahan	Initial Response Time Target / Target Waktu Tanggapan Awal	
	Premier Support / Dukungan Utama	Priority Support / Dukungan Prioritas
Severity Level 1 (Critical Severity) / Tingkat Keparahan 1 (Keparahan Kritis)	One (1) hour / Satu (1) jam	Fifteen (15) Minutes / Lima belas (15) Menit
Severity Level 2 (High Severity) / Tingkat Keparahan 2 (Keparahan Tinggi)	Two (2) Business Hours / Dua (2) Jam Kerja	Two (2) Hours / Dua (2) Jam
Severity Level 3 (Medium Severity) / Tingkat Keparahan 3 (Keparahan Sedang)	One (1) Business Day / Satu (1) Hari Kerja	Four (4) Business Hours / Empat (4) Jam Kerja

Severity Level 4 (Low Severity) / Tingkat Keparahan 4 (Keparahan Rendah)	Two (2) Business Days / <i>Dua (2) Hari Kerja</i>	One (1) Business Day / <i>Satu (1) Hari Kerja</i>
---	--	--

- H. **Error Response.** Upon receipt of a Support Case, Snowflake Support will assess the Error based on the information submitted and the definitions in Table 1, and if Snowflake believes Customer’s Severity Level designation is incorrect, Snowflake will promptly notify Customer. If Customer then identifies a reasonable basis for disagreeing with the Severity Level proposed by Snowflake, the parties each will make a good faith effort to promptly discuss, escalate internally, and mutually agree on the appropriate Severity Level designation. Snowflake shall then use commercially reasonable efforts to meet the Initial Response Time Target set forth in Table 2 above for the applicable Severity Level, as measured during the applicable Region (as defined in the Snowflake Service Consumption Table) Snowflake Support hours set forth in Table 3 below (“**Business Hours**”, and each in-Region day having Business Hours is a “**Business Day**”).
- H. **Tanggapan atas Kesalahan.** Setelah menerima Kasus Dukungan, Dukungan Snowflake akan menilai Kesalahan berdasarkan informasi yang diberikan dan definisi pada Tabel 1, dan apabila Snowflake meyakini bahwa penetapan Tingkat Keparahan Pelanggan tidak benar, Snowflake akan segera memberitahukan Pelanggan. Jika Pelanggan kemudian mengidentifikasi suatu dasar yang wajar untuk tidak setuju dengan Tingkat Keparahan yang diusulkan oleh Snowflake, para pihak masing-masing akan melakukan usaha dengan itikad baik untuk dengan segera berdiskusi, meningkatkan secara internal, dan secara bersama menyetujui penetapan Tingkat Keparahan yang sesuai. Snowflake akan kemudian menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk memenuhi Target Waktu Tanggapan Awal sebagaimana disebutkan dalam Tabel 2 di atas untuk Tingkat Keparahan yang berlaku, sebagaimana diukur selama jam Dukungan Snowflake pada Wilayah yang berlaku (sebagaimana didefinisikan dalam Tabel Konsumsi Layanan Snowflake) yang ditetapkan dalam Tabel 3 di bawah (“**Jam Kerja**”, dan masing-masing hari dalam Wilayah yang memiliki Jam Kerja disebut “**Hari Kerja**”).

**Table 3: Global Snowflake Support Hours /
Tabel 3: Jam Dukungan Snowflake Secara Global**

	Premier & Priority Support Business Hours / Jam Kerja Dukungan Utama dan Prioritas		
Snowflake Service Region / Wilayah Layanan Snowflake	Severity 1 (Premier Support) / Keparahan 1 (Dukungan Utama)	Severity 1 & 2 (Priority Support) / Keparahan 1 & 2 (Dukungan Prioritas)	Severity 2-4 (Premier Support) Severity 3-4 (Priority Support) / Keparahan 2-4 (Dukungan Utama) Keparahan 3-4 (Dukungan Prioritas)
North America / Amerika Utara	24x7x365	24x7x365	6AM-6PM PT Mon-Fri / <i>Senin-Jumat</i>
EMEA / Eropa, Timur Tengah, dan Afrika (EMEA)	24x7x365	24x7x365	6AM-6PM CE Mon-Fri / <i>Senin-Jumat</i>
Asia Pacific / Asia Pasifik	24x7x365	24x7x365	6AM-6PM AEDT Mon-Fri / <i>Senin-Jumat</i>

II. **Service Level Agreement**
II. **Perjanjian Tingkat Layanan**

Definitions:

Definisi:

“Average Daily Snowflake Credits” is defined as Customer’s actual Snowflake Credit (as defined in the Snowflake Service Consumption Table) consumption in the calendar month of the Cloud Provider Region in which the Service Level Failure occurred, divided by the number of days in such month.

“Kredit Snowflake Rata-Rata Harian” didefinisikan sebagai konsumsi Kredit Snowflake aktual oleh Pelanggan (sebagaimana didefinisikan dalam Tabel Konsumsi Layanan Snowflake) dalam bulan kalender di Wilayah Penyedia Cloud di mana Kegagalan Tingkat Layanan terjadi dibagi dengan jumlah hari dalam bulan tersebut.

“Calendar Minutes” is defined as the total number of minutes in a given calendar month.

“Menit Kalender” didefinisikan sebagai total angka menit dalam satu bulan kalender tertentu.

“Cloud Provider Region” is defined as the Region (as defined in the Snowflake Service Consumption Table) and Cloud Provider selected by Customer on an Order Form or as configured by Customer via the Service.

“Wilayah Penyedia Cloud” didefinisikan sebagai Wilayah (sebagaimana didefinisikan dalam Tabel Konsumsi Layanan Snowflake) dan Penyedia Cloud yang dipilih oleh Pelanggan di dalam Formulir Pemesanan atau yang dikonfigurasi oleh Pelanggan melalui Layanan.

“Error Rate” is defined as the number of Failed Operations divided by the total number of Valid Operations. Repeated identical Failed Operations do not count towards the Error Rate.

“Tingkat Kesalahan” didefinisikan sebagai jumlah Operasi Gagal dibagi dengan jumlah total Operasi Sah. Operasi Gagal identik yang berulang tidak diperhitungkan dalam Tingkat Kesalahan.

“Error Rate Threshold” is the value set forth in Table 4 below for each applicable Monthly Availability Percentage. This value represents the maximum Error Rate before a minute is considered Unavailable.

“Ambang Batas Tingkat Kesalahan” adalah nilai yang disebutkan dalam Tabel 4 di bawah untuk masing-masing Persentase Ketersediaan Bulanan yang berlaku. Nilai ini mewakili Tingkat Kesalahan maksimal sebelum suatu menit dianggap Tidak Tersedia.

“Failed Operations” is defined as Valid Operations where the Service returns an internal error to Customer, subject to Section III (SLA Exclusions) below.

“Operasi Gagal” didefinisikan sebagai Operasi Sah dimana Layanan membalas dengan suatu kesalahan internal kepada Pelanggan, dengan tunduk pada Bagian III (Pengecualian SLA) di bawah.

“Monthly Availability Percentage” is defined as the difference between Calendar Minutes and the Unavailable Minutes using the relevant Error Rate Threshold, divided by Calendar Minutes, and multiplied by one hundred (100).

“Persentase Ketersediaan Bulanan” didefinisikan sebagai selisih antara Menit Kalender dan Menit Tidak Tersedia menggunakan Ambang Batas Tingkat Kesalahan yang terkait, dibagi dengan Menit Kalender, dan dikalikan dengan seratus (100).

“Service Level” is defined as a Monthly Availability Percentage of 99.99% when measured with a 10% Error Rate Threshold, and a Monthly Availability Percentage of 99.9% when measured with a 1% Error Rate Threshold.

“Tingkat Layanan” didefinisikan sebagai suatu Persentase Ketersediaan Bulanan 99,99% yang diukur dengan 10% Ambang Batas Tingkat Kesalahan, dan suatu Persentase Ketersediaan Bulanan 99,9% yang diukur dengan 1% Ambang Batas Tingkat Kesalahan.

“Service Level Failure” is defined as the Service failing to meet the Service Level in a given month.



"Kegagalan Tingkat Layanan" didefinisikan sebagai kegagalan Layanan untuk memenuhi Tingkat Layanan dalam suatu bulan.

"Service Level Credits" is defined as the number of Snowflake Credits Customer will receive in the event of a Service Level Failure for a given Monthly Availability Percentage and Error Rate Threshold, as indicated in Table 4.

"Kredit Tingkat Layanan" didefinisikan sebagai jumlah Kredit Snowflake yang akan diterima Pelanggan dalam hal terjadi suatu Kegagalan Tingkat Layanan untuk suatu Persentase Ketersediaan Bulanan dan Ambang Batas Tingkat Kesalahan, sebagaimana diindikasikan dalam Tabel 4.

"Unavailable" is defined as an Error Rate greater than the relevant Error Rate Threshold over a one-minute interval calculated across all Accounts within each applicable Cloud Provider Region. The Error Rate is 0 when an Account is inactive, i.e., when there are no Valid Operations in the one-minute interval.

"Tidak Tersedia" didefinisikan sebagai Tingkat Kesalahan yang lebih besar dari Ambang Batas Tingkat Kesalahan yang terkait selama interval satu menit yang dihitung di seluruh Akun dalam masing-masing Wilayah Penyedia Cloud yang berlaku. Tingkat Kesalahan adalah 0 ketika suatu Akun tidak aktif, yaitu, ketika tidak ada Operasi Sah dalam interval satu menit.

"Unavailable Minutes" is defined as the total accumulated minutes when the Service is Unavailable using the relevant Error Rate Threshold.

"Menit Yang Tidak Tersedia" didefinisikan sebagai total akumulasi menit ketika Layanan Tidak Tersedia menggunakan Ambang Batas Tingkat Kesalahan yang terkait.

"Valid Operation" is defined as an operation that conforms to (a) the Documentation or (b) Service-use recommendations provided by Snowflake Support personnel.

"Operasi Sah" didefinisikan sebagai operasi yang memenuhi (a) Dokumentasi atau (b) Rekomendasi penggunaan Layanan yang disediakan oleh personel Dukungan Snowflake.

In the event of a Service Level Failure, Customer, as its sole and exclusive remedy, shall receive Service Level Credits credited against Customer's usage in the applicable Cloud Provider Region in the immediately succeeding calendar month following the Service Level Failure, provided that Customer requests such Service Level Credits within twenty-one (21) days of the calendar month in which the Service Level Failure occurred. The number of Service Level Credits credited to Customer will be calculated using the Monthly Availability Percentage and Error Rate Threshold combination that provides Customer with the largest number of Service Level Credits set forth in Table 4. Service Level Credits may not be exchanged for, or converted to, monetary amounts.

Dalam hal terjadi suatu Kegagalan Tingkat Layanan, Pelanggan, sebagai satu-satunya upaya eksklusifnya, akan menerima Kredit Tingkat Layanan yang dikreditkan terhadap penggunaan Pelanggan di Wilayah Penyedia Cloud yang berlaku dalam bulan kalender segera setelahnya setelah Kegagalan Tingkat Layanan, dengan ketentuan bahwa Pelanggan meminta Kredit Tingkat Layanan tersebut dalam waktu dua puluh satu (21) hari dari bulan kalender di mana Kegagalan Tingkat Layanan terjadi. Jumlah Kredit Tingkat Layanan yang dikreditkan kepada Pelanggan akan dihitung menggunakan kombinasi Persentase Ketersediaan Bulanan dan Ambang Batas Tingkat Kesalahan yang memberikan Pelanggan dengan jumlah Kredit Tingkat Layanan terbesar sebagaimana disebutkan dalam Tabel 4. Kredit Tingkat Layanan tidak dapat ditukarkan, atau dikonversikan menjadi, sejumlah uang.

Table 4: Service Level Credit Calculation / Tabel 4: Perhitungan Kredit Tingkat Layanan		
Monthly Availability Percentage / Persentase Ketersediaan Bulanan	Error Rate Threshold / Ambang Batas Tingkat Kesalahan	Service Level Credits / Kredit Tingkat Layanan
Under 99.99% but greater than or equal to 99.0% / <i>Di bawah 99,99% namun lebih besar dari atau sama dengan 99,0%</i>	10%	1 x Average Daily Snowflake Credits / 1 x Kredit Snowflake Rata-Rata Harian
Under 99.9% but greater than or equal to 99.0% / <i>Di bawah 99,9% namun lebih besar dari atau sama dengan 99,0%</i>	1%	1 x Average Daily Snowflake Credits / 1 x Kredit Snowflake Rata-Rata Harian
Under 99.0% but greater than or equal to 95.0% / <i>Di bawah 99,0% namun lebih besar dari atau sama dengan 95,0%</i>	1%	3 x Average Daily Snowflake Credits / 3 x Kredit Snowflake Rata-Rata Harian
Under 95.0% / <i>Di bawah 95,0%</i>	1%	7 x Average Daily Snowflake Credits / 7 x Kredit Snowflake Rata-Rata Harian

Example Calculation – Customer has two Accounts (SFE1, SFE2) in the AWS US East Region. Each Account submits Valid Operations at a steady rate of 50 Valid Operations per minute. In the month of April, in each minute of a 250-minute period, all 50 Valid Operations submitted by SFE1 succeeded, whereas SFE2 experienced 2 Failed Operations out of a total of 50 Valid Operations. For the month of April, the Customer experienced an Error Rate of 2% across SFE1 and SFE2 Accounts in the AWS US East Region ((2 Failed Operations / 100 Valid Operations) * 100) during the 250-minute period. In this example, the Service was Unavailable for the period of 250 minutes because the Error Rate exceeded the 1% Error Rate Threshold across both Accounts even though it does not exceed the 10% Error Rate Threshold. There are 43,200 Calendar Minutes in the month of April (30 days x 24 hours x 60 minutes). This results in a Monthly Availability Percentage of 99.4% calculated as $((43,200 - 250)/43,200 * 100)$. According to Table 4, a customer experiencing a 99.4% Monthly Availability Percentage with an Error Rate of 2% will receive 1 x Average Daily Snowflake Credits. If Customer used a total of three hundred (300) Snowflake Credits across both Accounts in April, then Customer’s Average Daily Snowflake Credits for April would be ten (10) Snowflake Credits (300 / 30 days in April). Since the Monthly Availability Percentage is 99.4%, Customer would be entitled to request a Service Level Credit of ten (10) Snowflake Credits (1 x 10 Average Daily Snowflake Credits), which would be credited against Customer’s usage of the Service in May.

Contoh Penghitungan – Pelanggan memiliki dua Akun (SFE1, SFE2) di Wilayah Timur AWS AS. Masing-masing Akun mengirimkan Operasi Sah dengan kecepatan tetap sebanyak 50 Operasi Sah per menit. Pada bulan April, dalam setiap menit periode 250 menit, semua 50 Operasi Sah yang diajukan oleh SFE1 berhasil, sedangkan SFE2 mengalami 2 Operasi Gagal dari total 50 Operasi Sah. Untuk bulan April, Pelanggan mengalami Tingkat Kesalahan sebesar 2% di seluruh Akun SFE1 dan SFE2 di Wilayah Timur AWS AS ((2 Operasi Gagal/100 Operasi Sah) * 100) selama periode 250 menit. Dalam contoh ini, Layanan Tidak Tersedia untuk periode 250 menit karena Tingkat Kesalahan melebihi 1% Ambang Batas Tingkat Kesalahan di kedua Akun meskipun tidak melebihi 10% Ambang Batas Tingkat Kesalahan. Terdapat 43.200 Menit Kalender di bulan April (30 hari x 24 jam x 60 menit). Hal ini menghasilkan Persentase Ketersediaan Bulanan sebesar 99,4% yang dihitung sebagai $((43.200 - 250)/43.200 * 100)$. Sesuai dengan Tabel 4, suatu pelanggan yang mendapatkan Persentase Ketersediaan Bulanan 99,4% dengan Tingkat Kesalahan 2% akan menerima 1 x Kredit Snowflake Rata-Rata Harian. Jika Pelanggan menggunakan total sebanyak tiga ratus (300) Kredit Snowflake di kedua Akun di bulan April, maka Kredit Snowflake Rata-Rata Harian Pelanggan untuk bulan April akan menjadi sepuluh (10) Kredit Snowflake (300/30 hari di bulan April). Karena Persentase Ketersediaan Bulanan adalah 99,4%, Pelanggan akan berhak untuk meminta Kredit Tingkat Layanan sepuluh (10) Kredit Snowflake (1 x 10



Kredit Snowflake Rata-Rata Harian), yang akan dikreditkan terhadap penggunaan Layanan oleh Pelanggan pada bulan Mei.

III. SLA Exclusions
III. Pengecualian SLA

Snowflake will have no liability for any failure to meet the Service Level to the extent arising from: *Snowflake tidak akan bertanggung jawab atas kegagalan apa pun untuk memenuhi Tingkat Layanan sejauh yang ditimbulkan dari:*

- (A) Customer's failure to process Customer Data in the Service in accordance with Snowflake's recommendations for use of the Service -- though, upon being notified of such a case, Snowflake will endeavor to help Customer address the failure (e.g., with additional recommendations);
- (A) *Kegagalan Pelanggan untuk mengolah Data Pelanggan dalam Layanan sesuai dengan rekomendasi Snowflake untuk penggunaan Layanan -- meskipun, setelah diberitahukan mengenai kasus tersebut, Snowflake akan berusaha untuk membantu Pelanggan mengatasi kegagalan tersebut (misalnya, dengan rekomendasi tambahan);*
- (B) Customer or User equipment;
- (B) *Peralatan Pelanggan atau Pengguna;*
- (C) Third-party acts, or services and/or systems not provided by or on behalf of Snowflake. For the avoidance of doubt, this exclusion (C) does not apply to the acts, services or systems of any Cloud Providers;
- (C) *Tindakan pihak ketiga, atau layanan dan/atau sistem yang tidak disediakan oleh atau atas nama Snowflake. Untuk menghindari keragu-raguan, pengecualian ini (C) tidak berlaku untuk tindakan, layanan, atau sistem dari Penyedia Cloud mana pun;*
- (D) Force Majeure events -- i.e., any cause beyond such party's reasonable control, including but not limited to acts of God, labor disputes or other industrial disturbances, systemic electrical, telecommunications, or other utility failures, earthquake, storms or other elements of nature, blockages, embargoes, riots, public health emergencies (including pandemics and epidemics), acts or orders of government, acts of terrorism, or war;
- (D) *Peristiwa Keadaan Kahar -- yaitu, setiap peristiwa yang disebabkan di luar kendali wajar pihak tersebut, termasuk tetapi tidak terbatas pada tindakan Tuhan, perselisihan perburuhan atau gangguan industri lainnya, kegagalan sistem kelistrikan, telekomunikasi, atau utilitas lainnya, gempa bumi, badai atau elemen alam lainnya, pemblokiran, embargo, kerusakan, keadaan darurat kesehatan masyarakat (termasuk pandemi dan epidemi), tindakan atau perintah pemerintah, tindakan terorisme, atau perang;*
- (E) Evaluation, free trial, or proof-of-concept use of the Service; or
- (E) *Evaluasi, percobaan gratis, atau penggunaan proof-of-concept dari Layanan; atau*
- (F) Use of Service features or functionality that are subject to Preview Terms (e.g., beta functionality not intended for production use).
- (F) *Fitur Penggunaan Layanan atau fungsi yang tunduk pada Ketentuan Pratinjau (misalnya, fungsionalitas beta tidak dimaksudkan untuk penggunaan produksi).*

Updated: 1 July 2022
Diperbarui: 1 Juli 2022