

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 AppStream 2.0

Terakhir Diperbarui: 10 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, “SLA” ini) Amazon AppStream 2.0 ini merupakan kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon AppStream 2.0 dan berlaku secara terpisah untuk masing-masing akun yang menggunakan Amazon AppStream 2.0. 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 menyediakan Amazon AppStream 2.0 untuk setiap wilayah AWS dengan Persentase Uptime Bulanan minimal 99,99%, selama setiap siklus penagihan bulanan (“Komitmen Layanan”). Apabila Amazon AppStream 2.0 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 armada yang Anda bayarkan untuk Amazon AppStream 2.0 selama bulan tersebut di wilayah AWS yang berlaku, tidak termasuk biaya pengguna, sesuai dengan jadwal di bawah.

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%
Kurang dari 95,0%	100%

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran Amazon AppStream 2.0 mendatang yang harus Anda bayarkan. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan untuk kartu kredit yang Anda gunakan guna membayar siklus penagihan apabila ketidaktersediaan terjadi. Kredit Layanan tidak akan memberi Anda hak atas pengembalian dana atau pembayaran lain apa pun 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,

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.

wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Amazon AppStream 2.0 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. tanggal dan waktu dari setiap peristiwa ketidaktersediaan yang Anda klaim;
3. pengguna, tumpukan, dan armada yang terkena dampak; dan
4. catatan Anda yang mendokumentasikan kesalahan dan menguatkan klaim Anda tentang penghentian (informasi rahasia atau sensitif dalam catatan ini harus dihapus atau diganti dengan tanda bintang).

Jika kami mengonfirmasi bahwa Persentase Uptime Bulanan kurang dari Komitmen Layanan, kami akan menerbitkan Kredit Layanan yang berlaku kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan saat kami mengonfirmasi permintaan Anda. Kegagalan Anda dalam meminta Kredit Layanan atau memberikan informasi lain yang diperlukan untuk memvalidasi permintaan akan mendiskualifikasi Anda dari menerima Kredit Layanan.

Pengecualian SLA Amazon AppStream 2.0

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Amazon AppStream 2.0, atau masalah kinerja Amazon AppStream 2.0 lainnya, yang diakibatkan oleh: (i) faktor-faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa keadaan kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi Amazon AppStream 2.0; (ii) segala tindakan atau kelalaian Anda, termasuk konfigurasi gambar, aplikasi streaming, pengaturan sistem operasi, armada, tumpukan, penyedia identitas, lingkungan Direktori Aktif, VPC, atau DNS yang tidak tepat; (iii) peralatan, perangkat lunak, jaringan, atau teknologi lainnya milik Anda atau pengguna Anda; (iv) kurangnya Sumber Daya Streaming yang disediakan dan tersedia, termasuk karena kurangnya penyediaan armada Anda atau menunggu penyediaan Sumber Daya Streaming baru melalui pembuatan skala secara otomatis, pengakhiran sesi, atau penyegaran Sumber Daya Streaming secara berkala; (v) kegagalan Anda untuk mengikuti pedoman atau menggunakan layanan dalam batasan yang dijelaskan dalam Dokumentasi Amazon AppStream 2.0 di Situs AWS; atau (vi) penangguhan atau pengakhiran kami atas hak Anda untuk menggunakan Amazon AppStream 2.0 sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut sebagai “Pengecualian SLA Amazon AppStream 2.0”). 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

- “Menit Penyebaran” adalah total jumlah menit saat Sumber Daya Streaming tertentu disediakan dan tersedia untuk streaming selama bulan penagihan di wilayah AWS tertentu.

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.

- “Waktu Henti” adalah total akumulasi Menit Penyebaran di seluruh Sumber Daya Streaming yang disediakan selama satu bulan saat Sumber Daya Streaming Tidak Tersedia.
- “Menit Maksimum yang Tersedia” adalah jumlah seluruh Menit Penyebaran di seluruh Sumber Daya Streaming yang disediakan di akun AWS selama bulan penagihan.
- “Persentase Uptime Bulanan” dihitung sebagai Menit Maksimum yang Tersedia dikurangi Waktu Henti dibagi dengan Menit Maksimum yang Tersedia dalam bulan penagihan untuk akun AWS tertentu di wilayah AWS tertentu. Persentase Uptime Bulanan dinyatakan oleh rumus berikut: $\% \text{ Uptime Bulanan} = (\text{Menit Maksimum yang Tersedia} - \text{Waktu Henti}) / \text{Menit Maksimum yang Tersedia}$. Pengukuran Persentase Uptime Bulanan mengecualikan Waktu Henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA Amazon AppStream 2.0.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.
- “Sumber Daya Streaming” adalah instans streaming yang Selalu Aktif, instans streaming yang Sesuai Permintaan, atau armada yang Elastis.
- Sumber Daya Streaming dianggap “Tidak Tersedia” selama satu menit tertentu jika seluruh upaya berkelanjutan untuk menghubungkan ke Sumber Daya Streaming sepanjang menit tersebut tidak berhasil. Jika tidak ada upaya untuk menghubungkan ke Sumber Daya Streaming selama satu menit, Sumber Daya Streaming dianggap tersedia selama satu menit.