

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 Managed Grafana (AMG)

Terakhir Diperbarui: 2 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan ("SLA") Amazon Managed Grafana ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon Managed Grafana ("AMG") dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan AMG. 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 tidak didefinisikan dalam perjanjian ini akan memiliki makna seperti ditetapkan dalam Perjanjian.

## Komitmen Layanan

AWS akan menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan AMG workspaces dengan Persentase *Uptime* Bulanan sebagaimana ditetapkan pada tabel di bawah selama setiap siklus penagihan bulanan ("Komitmen Layanan"). Apabila AMG tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

## Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya total yang dibayarkan oleh Anda untuk AMG workspace di wilayah AWS yang terpengaruh untuk siklus penagihan bulanan saat Komitmen Layanan tidak terpenuhi, sesuai dengan jadwal di bawah:

Persentase <i>Uptime</i> 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 akan memberlakukan Kredit Layanan apa pun hanya terhadap pembayaran AMG mendatang selain yang dikenakan dari Anda. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan untuk kartu kredit yang Anda gunakan guna membayar siklus penagihan apabila Ketidakterersediaan terjadi. 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 ketidakterersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan AMG 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](#). 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, waktu, dan wilayah AWS dari ID sumber daya AMG workspace yang terdampak untuk setiap insiden Ketidakersediaan yang Anda klaim; dan
3. catatan permintaan Anda yang mendokumentasikan kesalahan dan mendukung penghentian yang Anda klaim (setiap informasi rahasia atau sensitif dalam catatan ini harus dihapus atau diganti dengan tanda bintang).

Jika Persentase *Uptime* Bulanan dari permintaan tersebut dikonfirmasi oleh kami dan kurang dari Komitmen Layanan, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan pada bulan berikutnya setelah terjadi permintaan. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

## Pengecualian SLA AMG

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidakersediaan, penangguhan, atau penghentian AMG, atau masalah kinerja AMG lainnya: (i) yang disebabkan oleh faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik batas AMG; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau kelambanan Anda (misalnya, menonaktifkan grup keamanan, mengubah atau salah konfigurasi pengaturan VPC atau sumber data); (iii) yang diakibatkan oleh kegagalan untuk mengikuti pedoman atau melampaui batasan yang dijelaskan dalam [Dokumentasi AMG](#) di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda; (v) yang disebabkan oleh perangkat lunak sumber terbuka Grafana yang mendasari yang menyebabkan workspace crash atau workspace instance yang tidak dapat dioperasikan; (vi) yang diakibatkan oleh kegagalan sebelum atau selama autentikasi pada layanan AMG; (vii) yang diakibatkan oleh kegagalan aplikasi klien (non-server); dan (viii) yang timbul dari penangguhan atau penghentian hak Anda untuk menggunakan AMG sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut sebagai “Pengecualian SLA AMG”). 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

- “Persentase *Uptime* Bulanan” dihitung dengan mengurangi persentase 100% interval 1 menit selama bulan ketika AMG workspace Tidak Tersedia. Jika Anda telah menjalankan AMG workspace hanya untuk sebagian bulan, AMG workspace diasumsikan 100% tersedia untuk bagian bulan yang tidak dijalankan. Pengukuran Persentase *Uptime* Bulanan mengecualikan waktu henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA AMG.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami berikan kembali ke akun yang memenuhi syarat.

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.

- "Tidak tersedia" dan "Ketidaktersediaan" berarti semua permintaan koneksi pada AMG workspace yang sedang berjalan gagal selama interval 1 menit.