

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 AWS HealthOmics

Terakhir Diperbarui: 22 September 2023

Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement, "SLA") AWS HealthOmics ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS HealthOmics ("HealthOmics") dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan HealthOmics. 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 menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan HealthOmics dengan Persentase Uptime Bulanan sebagaimana ditetapkan pada tabel di bawah ini, untuk setiap wilayah AWS, selama setiap siklus penagihan bulanan ("Komitmen Layanan"). Apabila HealthOmics tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah ini.

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya total yang dibayarkan oleh Anda untuk API HealthOmics yang terdampak untuk siklus penagihan bulanan dengan Persentase Uptime Bulanan untuk wilayah AWS tertentu yang termasuk dalam rentang sebagaimana ditetapkan pada tabel 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 HealthOmics 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 kekurangan Ketersediaan terjadi. Kredit Layanan tidak akan

memberi Anda hak 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 dipindah tangankan atau diterapkan pada akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihannya-satunya dan eksklusif Anda untuk setiap ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan HealthOmics 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(-wilayah) AWS sehubungan dengan Kredit Layanan yang Anda klaim, bersama dengan Persentase Uptime Bulanan untuk wilayah AWS tersebut untuk siklus penagihan dan tanggal, waktu, dan Ketersediaan tertentu untuk setiap interval 5 menit dengan Ketersediaan kurang dari 100% di wilayah AWS tersebut selama siklus penagihan; 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 kami konfirmasi dan kurang dari Komitmen Layanan, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan terjadinya permintaan. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

Pengecualian SLA HealthOmics

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran HealthOmics, atau masalah kinerja HealthOmics 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 HealthOmics;
- (ii) yang disebabkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan dari Anda atau pihak ketiga mana pun (misalnya, peningkatan kapasitas yang disediakan, kesalahan konfigurasi grup keamanan, konfigurasi VPC atau pengaturan kredensial, menonaktifkan kunci enkripsi atau membuat kunci enkripsi tidak dapat diakses, dll.);

(iii) yang disebabkan karena Anda tidak mengikuti pedoman dan praktik terbaik yang dijelaskan dalam Dokumentasi HealthOmics di Situs AWS;

(iv) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi lainnya milik Anda dan/atau peralatan, perangkat lunak, atau teknologi lainnya milik pihak ketiga (selain peralatan pihak ketiga yang berada di bawah kendali langsung kami); atau

(v) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda oleh kami untuk menggunakan HealthOmics sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut "Pengecualian SLA HealthOmics"). 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

- "Ketersediaan" dihitung untuk setiap interval 5 menit sebagai persentase Permintaan yang diproses oleh HealthOmics yang tidak gagal dengan Kesalahan dan hanya berkaitan dengan fungsi HealthOmics yang disediakan. Jika Anda tidak membuat Permintaan dalam interval 5 menit tertentu, interval tersebut dianggap 100% tersedia.
- "Kesalahan" adalah Permintaan yang menghasilkan kode kesalahan dalam rentang 5xx, misalnya, 500 atau 503.
- "Persentase Uptime Bulanan" untuk unit HealthOmics tertentu dihitung sebagai rata-rata Ketersediaan untuk 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 HealthOmics.
- "Permintaan" adalah permintaan fungsi/perintah HealthOmics dengan secara langsung memanggil API invoke atau dipicu oleh sumber peristiwa yang didukung.
- "Kredit Layanan" adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.