

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 Lookout for Equipment

Terakhir Diperbarui: 5 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement, “SLA”) Amazon Lookout for Equipment ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon Lookout for Equipment dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Amazon Lookout for Equipment. 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 seperti ditetapkan dalam Perjanjian.

Komitmen Layanan

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan Amazon Lookout for Equipment dengan Persentase Uptime Bulanan untuk setiap wilayah AWS, selama setiap siklus penagihan bulanan (“Komitmen Layanan”). Apabila Amazon Lookout for Equipment 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 Amazon Lookout for Equipment di wilayah AWS yang terdampak untuk siklus penagihan dengan Persentase Uptime Bulanan di wilayah AWS tertentu yang jatuh dalam rentang sebagaimana ditetapkan pada tabel di bawah:

Persentase Uptime Bulanan

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

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

Kurang dari 95,0% 100%

Persentase Kredit Layanan

Kami akan menerapkan Kredit Layanan hanya terhadap pembayaran mendatang yang seharusnya Anda bayarkan untuk Amazon Lookout for Equipment. Atas kebijakan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan pada kartu kredit yang Anda gunakan untuk membayar siklus tagihan saat Layanan Amazon Lookout for Equipment tidak memenuhi Komitmen Layanan. 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 dipindahtangankan ke atau diterapkan bagi akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif Anda untuk setiap ketidaktersediaan atau wanprestasi atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Amazon Lookout for Equipment 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 peristiwa terjadi dan harus mencakup:

- (i) kata-kata “Permintaan Kredit SLA” dalam baris subjek;
- (ii) siklus penagihan dan 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;
- (iii) catatan Permintaan Anda yang mendokumentasikan Kesalahan untuk 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 kredit tersebut kami konfirmasi dan kurang dari Komitmen Layanan, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan ketika terjadi permintaan kredit. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan kredit dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

Pengecualian SLA Amazon Lookout for Equipment

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Amazon Lookout for Equipment, atau masalah kinerja Amazon Lookout for Equipment 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 Lookout for Equipment; (ii) yang disebabkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan sukarela dari Anda (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 diakibatkan karena Anda tidak mengikuti praktik terbaik yang dijelaskan dalam Dokumentasi Amazon Lookout for Equipment di Situs AWS; (iv) yang disebabkan dari peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya; atau (v) yang timbul dari penangguhan dan pengakhiran hak Anda oleh kami untuk menggunakan Amazon Lookout for Equipment sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut “Pengecualian SLA Amazon Lookout for Equipment”).

Jika ketersediaan dipengaruhi oleh faktor-faktor selain yang digunakan secara tegas dalam perhitungan Persentase Uptime Bulanan kami, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor-faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

Definisi

- “Ketersediaan API” dihitung untuk setiap interval 5 menit sebagai persentase Permintaan yang diproses oleh Amazon Lookout for Equipment yang tidak gagal dengan Kesalahan. Jika Anda tidak membuat Permintaan dalam interval 5 menit tertentu, interval tersebut dianggap 100% tersedia.
- “Ketersediaan Pekerjaan” dihitung untuk setiap interval 5 menit sebagai persentase pekerjaan inferensi terjadwal Amazon Lookout for Equipment yang tidak menghasilkan Kegagalan. Untuk pekerjaan inferensi terjadwal yang berlangsung lebih dari satu interval 5 menit, Ketersediaan Pekerjaan dihitung pada periode 5 menit saat pekerjaan tersebut berakhir. Jika tidak ada pekerjaan inferensi terjadwal yang berakhir dalam interval 5 menit tertentu, interval tersebut dianggap 100% tersedia.
- “Persentase Uptime Bulanan” untuk wilayah AWS tertentu dihitung sebagai rata-rata agregat dari Ketersediaan API dan Ketersediaan Pekerjaan untuk semua interval 5 menit dalam siklus penagihan bulanan. Pengukuran Persentase Uptime Bulanan mengecualikan waktu henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung oleh Pengecualian SLA Amazon Lookout for Equipment.
- “Kesalahan” adalah Permintaan yang mengembalikan kode kesalahan 500 (Kegagalan Internal) atau 503 (Layanan Tidak Tersedia).
- “Permintaan” berarti panggilan ke API layanan Amazon Lookout for Equipment (sebagaimana dijelaskan dalam dokumentasi Amazon Lookout for Equipment).
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.
- “Kegagalan” adalah pelaksanaan pekerjaan Lookout for Equipment, sebagaimana berlaku, yang mengembalikan kesalahan dengan teks ‘Sumber Daya Tidak Tersedia’.