

*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 Elemental MediaPackage

**Terakhir Diperbarui: 2 Mei 2022**

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, “SLA”) AWS Elemental MediaPackage ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS Elemental MediaPackage dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan AWS Elemental MediaPackage. 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 melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan AWS Elemental MediaPackage dengan Persentase *Uptime* Bulanan untuk setiap wilayah AWS, selama setiap siklus penagihan bulanan, minimal 99,9% (“Komitmen Layanan”). Apabila AWS Elemental MediaPackage tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

## Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya berikut yang dibayarkan oleh Anda untuk AWS Elemental MediaPackage untuk siklus penagihan bulanan dengan Persentase *Uptime* Bulanan di wilayah AWS tertentu yang jatuh dalam rentang sebagaimana ditetapkan pada tabel di bawah:

<b>Persentase <i>Uptime</i> Bulanan</b>	<b>Persentase Kredit Layanan</b>
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 AWS Elemental MediaPackage 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 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 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 bagi Anda untuk setiap ketidaktersediaan atau wanprestasi atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan AWS Elemental MediaPackage 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) tanggal dan waktu masing-masing insiden Tingkat Kesalahan yang bukan nol yang Anda klaim; dan
- (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 dikonfirmasi oleh kami 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 AWS Elemental MediaPackage

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Layanan AWS Elemental MediaPackage, atau masalah kinerja Layanan AWS Elemental MediaPackage 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 Layanan AWS Elemental MediaPackage yang berlaku; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan dari Anda; (iii) yang diakibatkan oleh Anda yang tidak mengikuti praktik terbaik yang dijelaskan dalam Panduan Pengguna AWS Elemental MediaPackage di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya; atau (v) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan Layanan AWS Elemental MediaPackage sesuai Perjanjian AWS (secara bersama-sama disebut sebagai “Pengecualian SLA AWS Elemental”). Jika ketersediaan dipengaruhi oleh faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Tingkat Kesalahan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

## Definisi

- “Tingkat Kesalahan” berarti (i) total jumlah Kesalahan yang dihasilkan oleh AWS Elemental MediaPackage, dibagi dengan (ii) total jumlah permintaan selama interval lima menit tertentu. Apabila Anda tidak membuat permintaan apa pun dalam interval 5 menit tertentu, interval tersebut dianggap memiliki Tingkat Kesalahan 0%. Kami akan menghitung Tingkat Kesalahan sebagai persentase untuk setiap interval lima menit dalam siklus penagihan bulanan. Perhitungan Tingkat Kesalahan tidak akan termasuk Kesalahan yang timbul secara langsung atau tidak langsung akibat setiap Pengecualian SLA AWS Elemental MediaPackage.
- “Kesalahan” adalah setiap Permintaan yang mengembalikan respons kesalahan HTTP 500 atau 503.
- “Permintaan Masuk” adalah pemanggilan titik akhir masuk AWS Elemental MediaPackage untuk mengantarkan media atau file manifes dari sumber hulu.
- “Persentase *Uptime* Bulanan” untuk wilayah AWS tertentu dihitung sebagai 100% dikurangi rata-rata Tingkat Kesalahan dari setiap interval lima menit dalam siklus penagihan bulanan.
- “Permintaan Asal” adalah pemanggilan titik akhir asal AWS Elemental MediaPackage untuk meminta segmen media atau file manifes.
- “Permintaan” adalah Permintaan Asal atau Permintaan Masuk.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat dikreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.