

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 Monitron

Terakhir Diperbarui: 5 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, "SLA") Amazon Monitron ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon Monitron dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Amazon Monitron. 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 Amazon Monitron dengan Persentase *Uptime* Bulanan yang berlaku selama siklus penagihan bulanan ("Komitmen Layanan"). Apabila Amazon Monitron tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah ini.

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase dari total biaya yang Anda bayarkan untuk Amazon Monitron yang tidak memenuhi komitmen Persentase *Uptime* Bulanan dalam siklus penagihan sesuai dengan jadwal di bawah.

Persentase <i>Uptime</i> Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,9% tetapi lebih 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 Monitron mendatang yang harus Anda bayarkan. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan ke kartu kredit yang Anda gunakan untuk membayar siklus penagihan ketika terjadi Ketidaktersediaan. 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, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Amazon Monitron 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 peristiwa terjadi dan harus mencakup:

- (i) kata-kata “Permintaan Kredit SLA” dalam baris subjek;
- (ii) tanggal dan waktu setiap peristiwa saat Anda mengklaim bahwa Amazon Monitron Tidak Tersedia; dan
- (iii) catatan permintaan Anda yang mendokumentasikan kesalahan dan menguatkan klaim Anda tentang penghentian (informasi rahasia atau sensitif dalam catatan ini harus dihapus atau diganti dengan tanda bintang).

Apabila Persentase *Uptime* Bulanan yang berlaku untuk bulan permintaan tersebut kami konfirmasi dan kurang dari Komitmen Layanan, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan saat permintaan Anda kami konfirmasi. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

Pengecualian SLA Amazon Monitron

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau penghentian Amazon Monitron, atau masalah kinerja Amazon Monitron 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 Monitron; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau kelambanan Anda; (iii) yang diakibatkan oleh kegagalan untuk mengikuti pedoman atau melebihi batasan yang dijelaskan dalam Dokumentasi Amazon Monitron di Situs AWS atau [Ketentuan Layanan Perangkat Amazon Monitron](#); (iv) yang diakibatkan oleh perangkat keras Amazon Monitron (lihat [Garansi Amazon Monitron](#) untuk informasi tentang solusi untuk kesalahan atau cacat perangkat keras); (v) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda; atau (vi) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan Amazon Monitron sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut sebagai “Pengecualian Amazon Monitron SLA”). Apabila ketersediaan dipengaruhi oleh faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Waktu Henti kami, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

Definisi

- “Permintaan” berarti permintaan pengguna pada layanan Amazon Monitron seperti yang dijelaskan dalam dokumentasi Amazon Monitron.
- “Kesalahan” adalah setiap Permintaan yang menghasilkan kode kesalahan 500 atau 503.
- “Waktu henti” berarti: (i) jumlah total pengguna di akun Amazon Monitron Anda yang mendapati Amazon Monitron Tidak Tersedia selama interval 5 menit dibagi dengan (ii) jumlah total pengguna di akun Amazon Monitron Anda. Kami akan menghitung Waktu Henti untuk setiap akun Amazon Monitron sebagai persentase untuk setiap interval 5 menit dalam siklus penagihan bulanan.

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.

- “Persentase *Uptime* Bulanan” dihitung dengan mengurangi 100% rata-rata Waktu Henti dari setiap periode 5 menit dalam siklus penagihan bulanan.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali pada akun Amazon Monitron yang memenuhi syarat.
- “Tidak tersedia” berarti secara khusus bahwa pengguna mencoba dan, karena satu atau beberapa Kesalahan, tidak dapat melakukannya: (i) menugaskan sensor Amazon Monitron; (ii) mengambil pengukuran yang dikirim oleh sensor Amazon Monitron; atau (iii) mendapatkan peringatan tentang masalah yang diidentifikasi oleh Amazon Monitron. Jika Anda menerima Kesalahan selama interval 5 menit tertentu, tetapi selama interval yang sama Anda menerima respons non-Kesalahan untuk permintaan yang sama atau Permintaan dengan jenis yang sama (misalnya, untuk menugaskan sensor Amazon Monitron), interval tersebut dianggap 100% tersedia. Jika Anda tidak membuat Permintaan dalam interval 5 menit tertentu, interval tersebut dianggap 100% tersedia. Istilah “Tidak Tersedia” mengecualikan seluruh masalah lainnya, termasuk masalah yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA Amazon Monitron.