

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 SimSpace Weaver

Terakhir Diperbarui: 29 November 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, “SLA”) AWS SimSpace Weaver ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS SimSpace Weaver dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan AWS SimSpace Weaver. 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 menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan AWS SimSpace Weaver dengan Persentase Uptime Bulanan sebagaimana ditetapkan pada tabel di bawah selama setiap siklus penagihan bulanan (“Komitmen Layanan”). Apabila AWS SimSpace Weaver 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 simulasi AWS SimSpace Weaver yang terdampak untuk siklus penagihan bulanan saat Komitmen Layanan tidak terpenuhi, sesuai dengan jadwal di bawah:

Persentase Uptime Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,5% 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 SimSpace Weaver mendatang yang seharusnya Anda bayarkan. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan untuk kartu kredit yang Anda gunakan untuk membayar siklus penagihan jika terjadi Ketidaktersediaan. 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 dipindahtangankan atau diterapkan pada akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif untuk ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan AWS SimSpace Weaver 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. tanggal, waktu, dan wilayah AWS dari ID sumber daya simulasi AWS SimSpace Weaver yang terdampak untuk setiap insiden Ketidaktersediaan 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 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 AWS SimSpace Weaver

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk setiap ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran AWS SimSpace Weaver, atau masalah kinerja AWS SimSpace Weaver lainnya: (i) yang disebabkan oleh faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa keadaan kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi AWS SimSpace Weaver; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan dari Anda atau pihak ketiga mana pun; (iii) yang diakibatkan oleh Anda tidak mengikuti pedoman dan praktik terbaik yang dijelaskan dalam [Dokumentasi Praktik Terbaik AWS SimSpace Weaver](#) di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan Anda, perangkat lunak, atau teknologi lainnya dan/atau perangkat, perangkat lunak, atau teknologi lain pihak ketiga (selain perangkat pihak ketiga yang dikendalikan langsung oleh kami); atau (v) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan AWS SimSpace Weaver sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut “Pengecualian SLA AWS SimSpace Weaver”). 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% dari interval 5 menit selama bulan ketika AWS SimSpace Weaver Tidak Tersedia. Jika Anda telah menjalankan simulasi AWS SimSpace Weaver tersebut hanya selama bagian dari bulan tersebut, AWS SimSpace Weaver diasumsikan tersedia 100% selama bagian dari bulan ketika tidak berjalan. Pengukuran Persentase Uptime Bulanan mengecualikan waktu henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA AWS SimSpace Weaver.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.
- “Tidak Tersedia” dan “Ketidakterediaan” berarti semua permintaan koneksi ke simulasi AWS SimSpace Weaver yang berjalan gagal selama interval 5 menit.