

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 WorkDocs

Terakhir Diperbarui: 5 Mei 2022

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

## Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase total biaya yang dibayarkan oleh Anda untuk Amazon WorkDocs untuk siklus penagihan ketika kesalahan terjadi untuk unggahan atau unduhan file sesuai dengan jadwal di bawah.

Persentase <i>Uptime</i> Bulanan	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%	100%

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran Amazon WorkDocs 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 kesalahan. 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 pada akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif untuk setiap ketidaktersediaan,

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.

wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Amazon WorkDocs 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 dan waktu masing-masing insiden Tingkat Kesalahan yang bukan nol 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).

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 WorkDocs

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk setiap ketidakterersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Amazon WorkDocs, atau masalah kinerja Amazon WorkDocs 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 WorkDocs; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan dari Anda; (iii) yang diakibatkan oleh Anda tidak mengikuti pedoman atau melampaui batasan yang dijelaskan dalam Dokumentasi Amazon WorkDocs di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi lain Anda; atau (v) yang timbul karena penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan Amazon WorkDocs sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut “Pengecualian SLA Amazon WorkDocs”). Apabila ketersediaan dipengaruhi oleh faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Tingkat Kesalahan kami, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

#### Definisi

“Tingkat Kesalahan” berarti: (i) total jumlah kesalahan server internal yang dikembalikan oleh Amazon WorkDocs sebagai status kesalahan “InternalError” atau “ServiceUnavailable”, tidak termasuk kesalahan yang disebabkan oleh konektivitas ke sumber daya pelanggan seperti Direktori, dibagi dengan (ii) total jumlah permintaan untuk jenis permintaan yang berlaku tersebut selama interval lima menit tersebut. Kami akan menghitung Tingkat Kesalahan untuk setiap akun Amazon WorkDocs sebagai persentase untuk setiap interval lima menit dalam siklus penagihan bulanan. Perhitungan jumlah kesalahan server internal tidak akan mencakup kesalahan yang timbul secara langsung atau tidak langsung akibat Pengecualian SLA Amazon WorkDocs mana pun.

“Persentase *Uptime* Bulanan” dihitung sebagai 100% dikurangi rata-rata Tingkat Kesalahan dari setiap interval lima 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.

“Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali pada akun Amazon WorkDocs yang memenuhi syarat.