

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 WorkMail

Terakhir Diperbarui: 6 Mei 2022

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

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase total biaya yang dibayarkan oleh Anda untuk organisasi Amazon WorkMail di wilayah AWS tertentu untuk siklus penagihan saat kesalahan terjadi, sesuai dengan jadwal di bawah.

Persentase Waktu Aktif Bulanan	Persentase 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 95,0%	100%

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran Amazon WorkMail mendatang yang harus Anda bayarkan. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan untuk kartu kredit yang Anda gunakan untuk membayar siklus penagihan jika kesalahan 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 dipindahtangankan atau diterapkan pada akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif untuk setiap

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.

ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Amazon WorkMail 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 dari setiap insiden saat Anda mengklaim bahwa Amazon WorkMail Tidak Tersedia; 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 yang berlaku, 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 WorkMail

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan atau pengakhiran Amazon WorkMail, atau masalah kinerja Amazon WorkMail 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 WorkMail; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan dari Anda (iii) yang diakibatkan karena Anda gagal mengikuti pedoman atau melebihi batasan yang dijelaskan dalam Dokumentasi Amazon WorkMail di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda; (v) yang diakibatkan oleh keterlambatan pengiriman email, kegagalan perlindungan spam, dan kegagalan perlindungan virus; atau (vi) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda oleh kami untuk menggunakan Amazon WorkMail sesuai Perjanjian (secara bersama-sama disebut “Pengecualian SLA Amazon WorkMail”). Apabila ketersediaan dipengaruhi oleh faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Downtime Bulanan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

Definisi

- “Downtime Bulanan” adalah jumlah interval 1 menit di mana Amazon WorkMail Tidak Tersedia di wilayah AWS tertentu dalam satu siklus penagihan, dijumlahkan di seluruh pengguna di organisasi WorkMail Anda.
- “Persentase Uptime Bulanan” dihitung dengan cara mengurangi 100% Downtime Bulanan dibagi dengan jumlah total pengguna di organisasi Anda dikalikan dengan jumlah total interval 1 menit dalam sebulan: $(100\% - (\text{Downtime Bulanan} / (\text{pengguna di organisasi Anda} * \text{menit dalam sebulan})))$.

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 di atas yang dapat kami berikan kembali ke akun Amazon WorkMail yang memenuhi syarat.
- “Tidak Tersedia” secara khusus berarti bahwa pengguna mencoba dan tidak dapat (i) mengirim email melalui antarmuka web Amazon WorkMail (ii) menerima email di antarmuka web Amazon WorkMail (iii) melihat kalender mereka di antarmuka web Amazon WorkMail (iv) membuka kontak mereka di antarmuka web Amazon WorkMail. Istilah “Tidak Tersedia” mengecualikan seluruh masalah lainnya, termasuk masalah yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA Amazon WorkMail.