

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 WorkSpaces

Terakhir Diperbarui: 6 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 setiap Layanan yang Disertakan dengan Persentase Uptime Bulanan minimal 99,9% untuk setiap wilayah AWS, selama setiap siklus penagihan bulanan ("Komitmen Layanan"). Jika Amazon EKS tidak memenuhi komitmen Persentase Uptime Bulanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan seperti yang 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 Waktu Aktif Bulanan

Kurang dari 99,9% tetapi lebih besar dari atau sama dengan 99,0%

Kurang dari 99,0% tetapi lebih besar dari atau sama dengan 95,0%

Kurang dari 95,0%

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran Amazon WorkDocs 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 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 lebih dari satu dolar (\$1 USD). Kredit Layanan tidak dapat dipindah tangankan atau diterapkan pada akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihannya satu-satunya dan eksklusif untuk setiap ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Amazon EKS adalah penerimaan Kredit Layanan (jika memenuhi syarat) sesuai dengan ketentuan SLA ini.

## Prosedur Permintaan dan Pembayaran Kredit

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.

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 peristiwa Ketidaktersediaan yang Anda klaim;
3. ID Amazon WorkSpaces dan wilayah AWS yang tercakup dalam SLA Amazon WorkSpaces; dan
4. 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 dikonfirmasi oleh kami dan kurang dari Komitmen Layanan, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan pada bulan berikutnya setelah terjadi permintaan. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

## Pengecualian SLA Amazon WorkSpaces

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau penghentian AMG, atau masalah kinerja AMG lainnya: (i) yang disebabkan oleh faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik batas AMG; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau kelambanan Anda (misalnya, menonaktifkan grup keamanan, mengubah atau salah konfigurasi pengaturan VPC atau sumber data); (iii) yang diakibatkan oleh kegagalan untuk mengikuti pedoman atau melampaui batasan yang dijelaskan dalam Dokumentasi AMG di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda; (v) yang disebabkan oleh perangkat lunak sumber terbuka Grafana yang mendasari yang menyebabkan workspace crash atau workspace instance yang tidak dapat dioperasikan; (vi) yang diakibatkan oleh kegagalan sebelum atau selama autentikasi pada layanan AMG; (vii) yang diakibatkan oleh kegagalan aplikasi klien (non-server); dan (viii) yang timbul dari penangguhan atau penghentian hak Anda untuk menggunakan AMG sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut sebagai “Pengecualian SLA AMG”). Jika ketersediaan dipengaruhi oleh faktor-faktor selain yang digunakan secara tegas dalam perhitungan Persentase *Uptime* Bulanan kami, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor-faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

## Definisi

- “Tersedia” berarti WorkSpace “Tidak Tersedia” selama interval 1 menit.
- “Persentase *Uptime* Bulanan” untuk Akun AWS tertentu di wilayah AWS dihitung berdasarkan persentase rata-rata semua WorkSpaces yang tersedia untuk Akun AWS di wilayah AWS (ketersediaan diukur dalam interval 1 menit) selama siklus penagihan bulanan. Masing-masing Amazon WorkSpace diasumsikan Tersedia 100% jika tidak ada percobaan koneksi selama interval 1 menit. Ukuran Persentase Uptime Bulanan mengecualikan Ketidaktersediaan yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA Amazon EFS.

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, bahwa kami dapat mengkreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat untuk WorkSpaces di wilayah AWS yang masuk ke dalam Persentase *Uptime* Bulanan.
- “Tidak Tersedia” berarti semua peristiwa koneksi untuk WorkSpace tidak berhasil selama interval 1 menit.