

Terjemahan di bawah hanya disediakan untuk tujuan informasi. Apabila terdapat perbedaan, ketidaksesuaian, atau pertentangan antara terjemahan ini dan versi bahasa Inggris (terutama karena penundaan terjemahan), versi bahasa Inggris akan berlaku.

Perjanjian Tingkat Layanan Amazon Chime SDK

Terakhir Diperbarui: November 18, 2022

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

Persentase Waktu Aktif Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Dengan Ulasan AWS yang Dirancang dengan Baik, yang telah selesai, kurang dari 99,99% tetapi lebih besar dari atau sama dengan 99,9%	10%
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 Chime SDK 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 terjadi kekurangan Ketersediaan. 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 dialihkan ke atau diterapkan bagi akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif untuk setiap ketidakterersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Amazon Chime SDK 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. siklus penagihan dan wilayah(-wilayah) AWS sehubungan dengan Kredit Layanan yang Anda klaim, bersama dengan Persentase Waktu Aktif Bulanan untuk wilayah AWS tersebut untuk siklus penagihan dan tanggal, waktu, dan Ketersediaan tertentu untuk setiap interval 5 menit dengan Ketersediaan kurang dari 100% di wilayah AWS tersebut selama siklus penagihan; 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 Waktu Aktif 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 Amazon Chime SDK

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidakterersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Amazon Chime SDK, atau masalah kinerja Amazon Chime SDK lainnya: (i) disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa keadaan kahar, operator telekomunikasi atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi Amazon Chime SDK (misalnya, firewall, router, beralih, sirkuit telekomunikasi); (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau kelambanan Anda atau pihak ketiga (misalnya, melebihi kuota layanan, salah mengonfigurasi kelompok keamanan, pengaturan konfigurasi atau kredensial VPC, menonaktifkan kunci enkripsi atau membuat kunci enkripsi tidak dapat diakses, dll.); (iii) yang diakibatkan oleh Anda tidak mengikuti pedoman dan praktik terbaik yang dijelaskan dalam Dokumentasi Amazon Chime SDK di Situs AWS; (iv) yang dihasilkan dari Anda tidak mengikuti rekomendasi yang diberikan dalam Ulasan AWS yang Dirancang dengan Baik; (v) yang dihasilkan dari peralatan, perangkat lunak, atau teknologi lain dari Anda dan/atau peralatan pihak ketiga, perangkat lunak, atau teknologi lainnya (selain peralatan pihak ketiga dalam kendali langsung kami); atau (vi) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan Amazon Chime SDK sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut “Pengecualian SLA Amazon Chime SDK”).

Selain itu, untuk memenuhi syarat kredit SLA, Anda harus memiliki rencana Dukungan Perusahaan. Ulasan yang dirancang dengan baik dianggap lengkap jika semua risiko yang diklasifikasikan “Tinggi” atau lebih besar telah ditangani.

Jika ketersediaan dipengaruhi oleh faktor-faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Persentase Waktu Aktif Bulanan kami, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor-faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

Definisi

- “Ketersediaan” dihitung untuk setiap interval 5 menit sebagai persentase Permintaan yang diproses oleh Amazon Chime SDK yang tidak gagal dengan Kesalahan. Jika Anda tidak membuat Permintaan dalam interval 5 menit tertentu, interval tersebut dianggap 100% tersedia.
- “Permintaan” mencakup permintaan SIP untuk memproses panggilan SIP masuk atau keluar, dan permintaan Amazon Chime SDK API untuk membuat sesi media WebRTC, peserta, saluran media, atau saluran pesan, atau untuk mengirim atau menerima pesan.
- “Kesalahan” adalah setiap Permintaan yang mengembalikan kode kesalahan 5XX atau tidak adanya tanggapan atas pesan INVITE SIP yang dibuat dengan benar sebagaimana didokumentasikan dalam Dokumentasi SDK Amazon Chime.
- “Persentase Waktu Aktif Bulanan” untuk Amazon Chime SDK dihitung sebagai rata-rata Ketersediaan untuk semua interval 5 menit untuk wilayah AWS tertentu dalam siklus penagihan bulanan. Pengukuran Persentase Waktu Aktif Bulanan mengecualikan waktu henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA Amazon Chime SDK.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.

Versi(-versi) Sebelumnya: [Tautan](#)