

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 Elemental MediaLive

**Terakhir Diperbarui: 2 Mei 2022**

Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement, “SLA”) AWS Elemental MediaLive ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS Elemental MediaLive dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan AWS Elemental MediaLive. 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 melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan AWS Elemental MediaLive dengan Persentase Uptime Bulanan untuk setiap wilayah AWS, selama setiap siklus penagihan bulanan, minimal 99,9% (“Komitmen Layanan”). Apabila AWS Elemental MediaLive tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah ini.

## Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya berikut yang dibayarkan oleh Anda untuk AWS Elemental MediaLive untuk siklus penagihan bulanan dengan Persentase Uptime Bulanan di wilayah AWS tertentu yang jatuh dalam rentang sebagaimana ditetapkan pada tabel di bawah:

<b>Persentase Uptime Bulanan</b>	<b>Persentase Kredit Layanan</b>
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 AWS Elemental MediaLive 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 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 bagi Anda untuk setiap ketidaktersediaan atau wanprestasi atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan AWS Elemental MediaLive 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:

- (i) kata-kata “Permintaan Kredit SLA” dalam baris subjek;
- (ii) siklus penagihan dan wilayah AWS sehubungan dengan Kredit Layanan yang Anda klaim, bersama dengan Persentase Uptime Bulanan untuk wilayah AWS tersebut untuk siklus penagihan serta tanggal dan waktu spesifik di mana salah satu AWS Elemental MediaLive Anda Tidak Tersedia di wilayah AWS tersebut selama siklus penagihan;
- (iii) catatan Anda yang mendokumentasikan bahwa saluran Anda Tidak Tersedia untuk 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 kredit tersebut kami konfirmasi dan kurang dari Komitmen Layanan, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan ketika terjadi permintaan kredit. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan kredit dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

## **Pengecualian SLA AWS Elemental MediaLive**

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk setiap ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran AWS Elemental MediaLive, atau masalah kinerja AWS Elemental MediaLive 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 AWS Elemental MediaLive; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan sukarela atau tidak adanya tindakan dari Anda; (iii) yang diakibatkan karena Anda tidak mengikuti praktik terbaik yang dijelaskan dalam Panduan Pengguna AWS Elemental MediaLive di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi lain Anda; atau (v) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk

menggunakan AWS Elemental MediaLive sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut “Pengecualian SLA AWS Elemental MediaLive”).

## Definisi

- “Persentase Uptime Bulanan Saluran” untuk saluran AWS Elemental MediaLive tertentu dihitung dengan mengurangi 100% periode waktu selama siklus penagihan bulanan ketika saluran Tidak Tersedia. Jika Anda telah menjalankan saluran tersebut hanya untuk sebagian bulan, saluran Anda diasumsikan 100% tersedia untuk bagian bulan yang tidak dijalankan. Pengukuran Persentase Uptime Bulanan mengecualikan waktu henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung oleh Pengecualian SLA AWS Elemental MediaLive.
- “Persentase Uptime Bulanan” adalah rata-rata Persentase Uptime Bulanan Saluran untuk seluruh saluran yang dijalankan melalui akun AWS Anda di wilayah AWS tertentu selama bulan tertentu.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat dikreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.
- “Tidak Tersedia” berarti saluran AWS Elemental MediaLive tidak memberikan hasil, meskipun disediakan sinyal input yang valid.