

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 Nimble Studio

Terakhir Diperbarui: 4 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (“SLA”) Amazon Nimble Studio ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon Nimble Studio (“Amazon Nimble Studio”) dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Amazon Nimble Studio. 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 sebagaimana ditetapkan dalam Perjanjian.

Komitmen Layanan

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan Amazon Nimble Studio dengan Persentase Uptime Bulanan untuk setiap wilayah AWS, selama setiap siklus penagihan bulanan, sebagaimana dijelaskan di bawah (“Komitmen Layanan”). Apabila Amazon Nimble Studio tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya total yang dibayarkan oleh Anda, kecuali biaya Lisensi Windows RDS yang dikenakan, untuk Amazon Nimble Studio di wilayah AWS yang terpengaruh untuk siklus penagihan bulanan saat Komitmen Layanan tidak terpenuhi, sesuai dengan jadwal di bawah:

Persentase Uptime Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,9% tetapi sama atau lebih besar dari 99,0%	10%
Kurang dari 99,0% namun setara atau lebih besar dari 95,0%	30%
Kurang dari 95,0%	100%

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran Amazon Nimble Studio 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 terjadi Ketidakterersediaan. 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 ke akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif bagi Anda untuk setiap ketidakterersediaan

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.

atau wanprestasi atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Amazon Nimble Studio 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. tanggal, waktu, dan wilayah AWS yang terdampak dari setiap peristiwa Ketidaktersediaan yang Anda klaim; dan
- iii. catatan permintaan Anda yang mendokumentasikan kesalahan dan menguatkan klaim Anda tentang penghentian (informasi rahasia atau sensitif dalam catatan ini harus dihapus atau diganti dengan tanda bintang).

Apabila Persentase Uptime 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 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 Nimble Studio

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk setiap ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Amazon Nimble Studio, atau masalah kinerja Amazon Nimble Studio 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 Nimble Studio; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan yang Anda ambil, termasuk konfigurasi gambar Anda yang tidak tepat, aplikasi streaming, pengaturan sistem operasi, armada, penyedia identitas, lingkungan Direktori Aktif, VPC, atau DNS; (iii) yang disebabkan oleh Anda tidak mengikuti panduan dan praktik terbaik yang dijelaskan dalam Dokumentasi Amazon Nimble Studio di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan Anda, perangkat lunak, atau teknologi lainnya; atau (v) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan Amazon Nimble Studio sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut, “Pengecualian SLA Amazon Nimble Studio”). Jika ketersediaan dipengaruhi oleh faktor-faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Persentase Uptime Bulanan kami, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor-faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

Definisi

- “Persentase Uptime Bulanan” dihitung dengan mengurangi dari persentase menit 100% selama bulan saat Amazon Nimble Studio berada dalam status Tidak Tersedia. Ukuran Persentase Uptime Bulanan mengecualikan Ketidaktersediaan yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA Amazon Nimble Studio.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.

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.

- “Tidak Tersedia” dan “Ketidaktersediaan” berarti selama menit tertentu jika semua upaya berkelanjutan untuk terhubung ke Instans Workstation selama menit tersebut tidak berhasil. Apabila tidak ada upaya untuk terhubung ke Instans Workstation selama menit tersebut, Instans Workstation dianggap tersedia selama menit tersebut.
- “Instans Workstation” adalah instans EC2 yang dikelola dan disediakan oleh Amazon Nimble Studio untuk tugas pembuatan konten.