

Perjanjian Tingkat Layanan Amazon FSx

Terakhir Diperbarui: 2 September 2021

Perjanjian Tingkat Layanan Amazon FSx ("SLA") ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan Layanan yang Disertakan (disebutkan di bawah) dan berlaku secara terpisah untuk masing-masing akun yang menggunakan Layanan yang Disertakan. Apabila terdapat perbedaan antara ketentuan SLA ini dan ketentuan [Perjanjian Pelanggan AWS](#) atau perjanjian lain dengan kami yang mengatur penggunaan Layanan yang Disertakan oleh Anda ("Perjanjian"), syarat dan ketentuan SLA ini akan berlaku, tetapi hanya jika terdapat perbedaan tersebut. Istilah-istilah yang diawali huruf besar yang digunakan di sini tetapi tidak didefinisikan dalam perjanjian ini akan memiliki makna sebagaimana ditetapkan dalam Perjanjian.

Layanan yang Disertakan

- Amazon FSx for Windows File Server
- Amazon FSx for Lustre
- Amazon FSx for NetApp ONTAP

Komitmen Layanan

AWS akan menggunakan upaya wajar secara komersial untuk menyediakan masing-masing Layanan yang Disertakan dengan Persentase *Uptime* Bulanan, sebagaimana dijelaskan di bawah, selama setiap siklus penagihan bulanan ("Komitmen Layanan"). Apabila Layanan yang Disertakan tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase dari biaya total yang Anda bayarkan untuk (i) sistem file multi-AZ Amazon FSx for NetApp ONTAP, (ii) sistem file multi-AZ Amazon FSx for Windows File Server atau sepasang sistem file single-AZ replika dalam AZ yang terpisah, atau (iii) sistem(-sistem) file Amazon FSx for Lustre, dalam setiap kasus di wilayah AWS terdampak untuk siklus penagihan bulanan saat Persentase Uptime Bulanan jatuh pada rentang yang diuraikan dalam tabel di bawah.

Persentase Uptime Bulanan

Kurang dari 99,99% 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 akan memberlakukan Kredit Layanan hanya terhadap pembayaran Layanan yang Disertakan mendatang selain yang dikenakan dari Anda. Sesuai pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan untuk kartu kredit yang Anda gunakan untuk membayar siklus penagihan jika Layanan yang Disertakan tidak memenuhi Komitmen Layanan. Kredit Layanan tidak akan memberi Anda hak 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 di atas

satu dolar (\$1 USD). Kredit Layanan tidak dapat dipindahtangankan ke atau diterapkan bagi akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif untuk setiap ketidakterediaan, nonpelaksanaan, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Layanan yang Disertakan adalah penerimaan Kredit Layanan (jika memenuhi syarat) sesuai ketentuan SLA ini.

Prosedur Permintaan dan Pembayaran Kredit

Untuk menerima Kredit Layanan, Anda harus mengajukan klaim dengan membuka kasus di Pusat Dukungan AWS. Agar memenuhi syarat, permintaan kredit harus kami terima pada akhir siklus penagihan kedua setelah terjadi insiden tersebut dan harus mencakup:

1. kata-kata “Permintaan Kredit SLA” dalam baris subjek;
2. siklus penagihan dan wilayah AWS sehubungan dengan Kredit Layanan yang telah Anda klaim bersama dengan tanggal dan waktu masing-masing insiden Ketidakterediaan yang Anda klaim;
3. ID Sistem File, jika ada, dari sistem yang terdampak; dan
4. catatan permintaan Anda yang mendokumentasikan insiden(-insiden) yang diklaim saat Layanan yang Disertakan tidak memenuhi Komitmen Layanan (setiap 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 FSx

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidakterediaan, penangguhan, atau pengakhiran apa pun dari Layanan yang Disertakan, atau masalah kinerja Layanan yang Disertakan lainnya: (i) yang disebabkan oleh faktor yang berada di luar kendali wajar kami, termasuk kejadian keadaan kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi dari Layanan yang Disertakan; (ii) yang diakibatkan dari tindakan atau kelambanan oleh Anda atau pihak ketiga mana pun; (iii) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi lainnya, dan/atau peralatan, perangkat lunak, atau teknologi lain milik pihak ketiga (selain peralatan pihak ketiga yang berada dalam kendali langsung kami); (iv) yang diakibatkan dari kegagalan sistem file individu Amazon FSx for Lustre yang tidak berasal dari Ketidakterediaan; (v) yang diakibatkan dari Anda yang tidak mengikuti dokumentasi teknis terkini yang berlaku terhadap Layanan yang Disertakan (termasuk panduan pengembang yang berlaku) sebagaimana telah kami posting dan perbarui dari waktu ke waktu di Situs AWS; atau (vi) yang diakibatkan dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan Layanan yang Disertakan sehubungan dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut sebagai “Pengecualian SLA Amazon FSx”). Apabila ketersediaan dipengaruhi oleh faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Persentase Uptime Bulanan kami, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

Definisi

- “Zona Ketersediaan” dan “AZ” berarti lokasi yang terisolasi dalam wilayah AWS yang diidentifikasi oleh pengenal huruf yang mengikuti kode wilayah AWS (misalnya, us-west-1a).

- “Persentase Uptime Bulanan” dihitung dengan mengurangi dari persentase menit 100% selama bulan saat Layanan yang Disertakan berada dalam status Tidak Tersedia. Ukuran Persentase Uptime Bulanan mengecualikan waktu tidak aktif yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA Amazon FSx. Jika Anda telah menjalankan sistem file Layanan yang Disertakan hanya untuk sebagian dalam satu bulan, sistem file tersebut dianggap 100% tersedia selama bagian dalam satu bulan saat tidak dijalankan tersebut.
- “Operasi” adalah instruksi yang memungkinkan Anda untuk mengakses data Anda dalam sistem file Layanan yang Disertakan Anda.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami berikan kembali ke akun Layanan yang Disertakan yang memenuhi syarat.
- “Tidak Tersedia” dan “Ketidakterediaan” berarti:
 - Untuk Amazon FSx for Windows File Server, berarti semua Operasi untuk sistem file multi-AZ selama interval 1 menit gagal, atau semua Operasi untuk sistem file dalam sepasang sistem file single-AZ replika dalam AZ terpisah selama interval 1 menit gagal secara bersamaan.
 - Untuk Amazon FSx for Lustre:
 - Untuk wilayah AWS dengan satu AZ saja, berarti semua Operasi untuk semua sistem file Anda dalam AZ tersebut gagal dan semua sistem file Anda dalam satu AZ dalam wilayah AWS lainnya selama interval 1 menit gagal secara bersamaan.
 - Untuk wilayah AWS lain, berarti semua Operasi untuk semua sistem file Anda dalam satu AZ atau lebih dalam wilayah AWS yang sama selama interval 1 menit gagal.
 - Untuk Amazon FSx for NetApp ONTAP, berarti semua Operasi untuk sistem file multi-AZ selama interval 1 menit gagal.

Versi(-versi) sebelumnya