

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 Transit Gateway

**Terakhir Diperbarui: 18 Mei 2022**

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, “SLA”) AWS Transit Gateway ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS Transit Gateway (“Transit Gateway”) dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Transit Gateway. 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.

## SLA

AWS membuat dua komitmen SLA untuk Transit Gateway: (1) a SLA Transit Gateway Multi-AZ yang mengatur masing-masing Transit Gateway yang disebarkan di semua AZ; dan (2) SLA Transit Gateway Tunggal yang mengatur penyebaran Transit Gateway secara individu.

### *SLA Transit Gateway Multi-AZ*

Apabila Transit Gateway disebarkan secara bersamaan pada dua AZ atau lebih (“Transit Gateway Multi-AZ”), AWS akan melakukan Upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan masing-masing Transit Gateway Multi-AZ dengan persentase *Uptime* Bulanan sebagaimana tercantum dalam tabel di bawah ini selama siklus penagihan bulanan mana pun (“SLA Transit Gateway Multi-AZ”):

Persentase <i>Uptime</i> Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,99% 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%

### *SLA Transit Gateway Tunggal*

Untuk penyebaran masing-masing Transit Gateway (“Transit Gateway Tunggal”), AWS akan melakukan Upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan Transit Gateway Tunggal dengan Persentase *Uptime* TGW Tunggal sebagaimana tercantum dalam tabel di bawah selama siklus penagihan bulanan mana pun (“SLA Transit Gateway Tunggal”):

Persentase <i>Uptime</i> TGW Tunggal	Persentase Kredit Layanan
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%

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.

Kurang dari 95,0%

100%

## **Kredit Layanan**

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase total tagihan yang Anda bayarkan untuk Transit Gateway yang berlaku untuk siklus penagihan bulanan saat SLA, sebagaimana berlaku, tidak terpenuhi.

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran Transit Gateway 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 Ketidaktersediaan. 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 ke atau diterapkan bagi akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif untuk setiap ketidaktersediaan, nonpelaksanaan, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Transit Gateway 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. Anda dilarang menggabungkan atau menumpuk klaim berdasarkan SLA Transit Gateway Multi-AZ dan SLA Transit Gateway Tunggal untuk penyebaran Transit Gateway tertentu. Permintaan Anda harus diterima oleh kami sebelum akhir siklus penagihan kedua setelah insiden terjadi dan harus menyertakan informasi yang dinyatakan di bawah untuk SLA Transit Gateway Multi-AZ dan SLA Transit Gateway Tunggal, sebagaimana berlaku:

1. kata-kata “Permintaan Kredit SLA TGW” dalam baris subjek;
2. tanggal dan waktu dari setiap insiden Ketidaktersediaan yang Anda klaim;
3. ARN Transit Gateway yang terdampak dan ID lampiran Transit Gateway;
4. siklus penagihan dan Wilayah AWS sehubungan dengan klaim Kredit Layanan yang Anda ajukan; dan
5. 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).

*\*\*Harap ganti informasi rahasia atau sensitif dalam log ini dengan tanda bintang*

Jika klaim berdasarkan SLA yang berlaku dikonfirmasi oleh kami, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan apabila permintaan Anda dikonfirmasi oleh kami. Kegagalan Anda dalam memberikan informasi yang diminta dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

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.

## **Pengecualian SLA Layanan AWS Transit Gateway**

SLA terkait tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Transit Gateway, atau masalah kinerja Transit Gateway lain, secara langsung atau tidak langsung: (i) yang disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa keadaan kahar apa pun, atau akses Internet, atau masalah terkait lainnya di luar titik demarkasi Transit Gateway; (ii) yang disebabkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan dari Anda (misalnya kesalahan konfigurasi tabel rute Transit Gateway, grup Keamanan VPC, tabel rute, VPC, konfigurasi VPC, atau pengaturan kredensial, dll.); (iii) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda; (iv) yang diakibatkan oleh Anda tidak mematuhi pedoman atau melampaui batasan yang dijelaskan dalam Dokumentasi Transit Gateway di Situs AWS; atau (v) yang diakibatkan oleh penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan Transit Gateway sesuai Perjanjian (secara bersama-sama, “Pengecualian SLA AWS Transit Gateway”). Jika ketersediaan dipengaruhi oleh faktor-faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Persentase *Uptime* Bulanan kami atau Persentase *Uptime* TGW Tunggal, sebagaimana berlaku, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor-faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

## **Definisi**

- “Zona Ketersediaan” dan “AZ” berarti lokasi yang terisolasi dalam wilayah AWS yang diidentifikasi oleh pengenalan huruf yang mengikuti kode wilayah AWS (misalnya, us-west-1a).
- “Persentase *Uptime* Bulanan” dihitung di mana 100% dikurangi persentase siklus penagihan bulanan saat Transit Gateway Multi-AZ yang berlaku tidak tersedia. Jika Transit Gateway yang berlaku hanya dikonfigurasi untuk bagian dari bulan tersebut, Transit Gateway diasumsikan 100% tersedia untuk bagian dari bulan tersebut, ketika Transit Gateway tidak dikonfigurasi.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.
- “Persentase *Uptime* TGW tunggal” dihitung dengan cara 100% dikurangi persentase siklus tagihan bulanan ketika Transit Gateway Tunggal Tidak Tersedia. Jika Transit Gateway Tunggal hanya dikonfigurasi untuk bagian dari bulan tersebut, Transit Gateway diasumsikan 100% tersedia untuk bagian dari bulan ketika Transit Gateway tidak dikonfigurasi.
- “Tidak Tersedia” atau “Ketidaktersediaan” berarti
  - Untuk SLA Transit Gateway Multi-AZ, ketika semua percobaan untuk terhubung dari dan ke Virtual Private Cloud melalui lampiran Transit Gateway Multi-AZ gagal selama periode yang lebih lama dari 60 detik berturut-turut, meskipun lampiran Transit Gateway Multi-AZ disembarkan di dua Zona Ketersediaan atau lebih.
  - Untuk SLA Transit Gateway Tunggal, ketika semua percobaan untuk terhubung dari dan ke Virtual Private Cloud melalui lampiran Transit Gateway Tunggal gagal selama periode yang lebih lama dari 60 detik berurutan.

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.