

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

Perjanjian Tingkat Layanan Amazon VPC Lattice

Terakhir Diperbarui: 18 April 2023

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, “SLA”) Amazon VPC Lattice merupakan kebijakan yang mengatur penggunaan Amazon VPC Lattice (“VPC Lattice”) dan berlaku secara terpisah pada setiap akun yang menggunakan VPC Lattice. 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 VPC Lattice: (1) SLA VPC Lattice Multi-AZ yang mengatur setiap penyebaran VPC Lattice dengan beberapa Koneksi di berbagai AZ; dan (2) SLA VPC Lattice Tunggal yang mengatur setiap penyebaran VPC Lattice dengan satu Koneksi.

SLA VPC Lattice Multi-AZ

Pada saat penyebaran VPC Lattice memiliki Koneksi di dua AZ atau lebih secara bersamaan (“VPC Lattice Multi-AZ”), AWS akan menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan penyebaran setiap VPC Lattice Multi-AZ dengan Persentase Uptime Bulanan sebagaimana ditunjukkan dalam tabel di bawah selama siklus penagihan bulanan mana pun (“SLA VPC Lattice Multi-AZ”).

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

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

SLA VPC Lattice Tunggal

Untuk penyebaran VPC Lattice dengan minimal satu Koneksi (“VPC Lattice Tunggal”), AWS akan menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan penyebaran VPC Lattice Tunggal dengan Persentase Uptime VPC Lattice Tunggal sebagaimana ditunjukkan dalam tabel di bawah selama siklus penagihan bulanan (“SLA VPC Lattice Tunggal”).

Persentase Uptime VPC Lattice Tunggal	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,9% tetapi lebih dari atau sama dengan 99,0%	10%
Kurang dari 99,0% tetapi lebih dari atau sama dengan 95,0%	30%
Kurang dari 95,0%	100%

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase total tagihan yang Anda bayarkan untuk penyebaran VPC Lattice yang berlaku di wilayah AWS yang terdampak untuk siklus penagihan bulanan saat SLA, sebagaimana berlaku, tidak terpenuhi.

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran VPC Lattice 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 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 dipindah tanggalkan atau diterapkan ke akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihian satu-satunya dan eksklusif Anda untuk setiap ketidaktersediaan, nonpelaksanaan, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan VPC Lattice 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 tidak boleh menggabungkan atau menumpuk klaim dalam SLA VPC Lattice Multi-AZ dan SLA VPC Lattice Tunggal untuk penyebaran VPC Lattice 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 VPC Lattice Multi-AZ dan SLA VPC Lattice Tunggal, sebagaimana berlaku:

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

1. kata-kata “Permintaan Kredit SLA VPC Lattice” dalam baris subjek;
2. tanggal, waktu, dan Layanan VPC Lattice serta ARN Jaringan Layanan yang terdampak untuk setiap insiden Ketidaktersediaan yang Anda klaim; dan
3. catatan permintaan Anda yang mendokumentasikan kesalahan dan mendukung penghentian yang Anda klaim**

**Gantilah informasi rahasia atau sensitif dalam log ini dengan tanda bintang.

Apabila klaim berdasarkan SLA yang berlaku dikonfirmasi oleh kami, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan 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.

Pengecualian SLA VPC Lattice

Masing-masing SLA tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran VPC Lattice, atau masalah kinerja VPC Lattice, yang secara langsung atau tidak langsung: (i) disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa keadaan kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi VPC Lattice; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan sukarela atau kelambanan dari Anda (misalnya, salah mengonfigurasi grup keamanan, konfigurasi VPC, atau pengaturan kredensial, menonaktifkan kunci enkripsi atau membuat kunci enkripsi tidak dapat diakses, dll.); (iii) yang dihasilkan dari peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya; (iv) akibat Anda tidak mengikuti panduan yang dijelaskan dalam [Panduan Pengguna VPC Lattice](#) di Situs AWS; atau (v) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan VPC Lattice sesuai dengan Perjanjian. Apabila ketersediaan dipengaruhi oleh faktor-faktor selain yang digunakan secara tegas dalam perhitungan Persentase Uptime Bulanan kami atau Persentase Uptime VPC Lattice 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 pengenal huruf yang mengikuti kode wilayah AWS (misalnya, us-west-1a).
- “Klien” berarti sumber daya dalam VPC yang mulai permintaan ke Layanan VPC Lattice.

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

- “Koneksi” berarti a: 1) Klien; dan ii) Target yang Sehat.
- “Target yang Sehat” berarti target penyebaran VPC Lattice dalam Layanan VPC Lattice yang mengembalikan kode keberhasilan HTTP untuk pemeriksaan kesehatan yang dikirimkan dari VPC Lattice.
- “Persentase Uptime Bulanan” dihitung dengan mengurangi 100% dengan persentase menit selama bulan Ketidaktersediaan penyebaran VPC Lattice Multi-AZ.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas yang dapat kami berikan kembali ke akun yang memenuhi syarat.
- “Persentase Uptime VPC Lattice Tunggal” dihitung dengan mengurangi 100% dengan persentase menit selama bulan Ketidaktersediaan penyebaran VPC Lattice Tunggal.
- “Tidak Tersedia” dan “Ketidaktersediaan” berarti:
 - Untuk SLA VPC Lattice Multi-AZ, penyebaran VPC Lattice Multi-AZ Anda yang diaktifkan di dua atau lebih AZ dan memiliki minimal satu Koneksi, tidak memiliki konektivitas eksternal, dan semua upaya untuk tersambung ke penyebaran VPC Lattice Multi-AZ gagal.
 - Untuk SLA VPC Lattice Tunggal, penyebaran VPC Lattice Tunggal Anda yang memiliki minimal satu Koneksi, tidak memiliki konektivitas eksternal, dan semua upaya untuk tersambung ke penyebaran VPC Lattice Tunggal gagal.
- “Layanan VPC Lattice” merupakan unit perangkat lunak yang dapat disebarluaskan secara independen dalam VPC Lattice yang menghadirkan tugas atau fungsi tertentu.