

Terjemahan di bawah hanya disediakan untuk tujuan informasi. Apabila terdapat perbedaan, ketidaksesuaian, atau pertentangan antara terjemahan ini dan versi Bahasa Inggris, (terutama karena penundaan terjemahan), maka versi Bahasa Inggris akan berlaku.

# Perjanjian Tingkat Layanan WAN Cloud AWS

**Terakhir Diperbarui: 27 Juli 2022**

Perjanjian Tingkat Layanan WAN Cloud AWS ini ("SLA" ini) adalah kebijakan yang mengatur penggunaan WAN Cloud AWS ("WAN Cloud") dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan WAN Cloud. 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 yang diawali huruf besar yang tidak didefinisikan dalam perjanjian ini akan memiliki makna seperti ditetapkan dalam Perjanjian.

## SLA

AWS membuat dua komitmen SLA untuk Cloud WAN: (1) SLA Multi-AZ Cloud WAN yang mengatur setiap penerapan di mana semua lampiran Cloud WAN yang terhubung ke Amazon Virtual Private Cloud ("VPC") dikerahkan di beberapa AZ; dan (2) SLA Single-AZ Cloud WAN yang mengatur setiap penerapan di mana satu atau beberapa lampiran Cloud WAN yang terhubung ke VPC dikerahkan dalam satu AZ.

### *SLA WAN Cloud Multi-AZ*

Ketika semua lampiran Cloud WAN yang terhubung ke VPC disebarkan secara bersamaan di dua AZ atau lebih ("Multi-AZ Cloud WAN"), AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk membuat setiap penyebaran Multi-AZ Cloud WAN tersedia dengan Persentase Uptime Bulanan sebagaimana ditunjukkan pada tabel di bawah ini selama siklus penagihan bulanan ("LA WAN Multi-AZ Cloud"):

<b>Persentase Uptime Bulanan</b>	<b>Persentase Kredit Layanan</b>
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 WAN Cloud AZ Tunggal*

Ketika satu atau beberapa lampiran Cloud WAN yang terhubung ke VPC diluncurkan dalam AZ tunggal ("Single-AZ Cloud WAN"), AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan setiap penerapan Cloud WAN AZ Tunggal dengan Persentase Waktu Aktif WAN Cloud AZ Tunggal sebagaimana ditunjukkan dalam tabel di bawah ini selama setiap siklus penagihan bulanan ("Single-AZ Cloud WAN SLA"):

<b>Persentase Waktu Operasi WAN Cloud AZ Tunggal</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%

### **Kredit Layanan**

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya total yang dibayarkan oleh Anda untuk lampiran Cloud WAN yang terdampak di Wilayah(-Wilayah) AWS yang terdampak untuk siklus penagihan bulanan saat SLA, sebagaimana berlaku, tidak terpenuhi.

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran Cloud WAN mendatang yang harus Anda bayarkan. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan untuk kartu kredit yang Anda gunakan untuk membayar siklus penagihan di mana Ketidakersediaan terjadi. 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 ketidakersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Cloud WAN 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 berdasarkan SLA WAN Cloud Multi-AZ dan SLA WAN Cloud AZ Tunggal untuk penerapan WAN Cloud tertentu. Permintaan Anda harus kami terima pada akhir siklus penagihan kedua setelah insiden terjadi dan harus menyertakan informasi yang ditentukan di bawah ini untuk SLA WAN Cloud Multi-AZ dan SLA WAN Cloud AZ Tunggal, sebagaimana berlaku:

1. kata-kata "Permintaan Kredit SLA Cloud WAN" dalam baris subjek;
2. tanggal dan waktu setiap insiden Ketidakersediaan yang Anda klaim;
3. ARN Core Network Edge dan ID lampiran Core Network yang terdampak;

4. siklus penagihan dan wilayah AWS sehubungan dengan Kredit Layanan yang Anda klaim; dan
5. catatan permintaan Anda yang mendokumentasikan kesalahan dan menguatkan klaim penghentian Anda.\*\*

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

Apabila klaim berdasarkan SLA yang berlaku dikonfirmasi oleh kami, kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan saat 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 Layanan WAN Cloud AWS**

SLA masing-masing tidak berlaku untuk ketidaktersediaan apa pun, penangguhan atau penghentian Cloud WAN, atau masalah kinerja WAN Cloud lainnya, secara langsung atau tidak langsung: (i) disebabkan oleh faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa keadaan kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi Cloud WAN; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau kelambanan Anda (misalnya, kesalahan konfigurasi Jaringan Inti, Tabel Kebijakan Jaringan Inti Edge Jaringan Inti, Kelompok keamanan VPC, Tabel rute VPC, Konfigurasi VPC, atau pengaturan kredensial, dll.); (iii) hasil dari peralatan Anda, perangkat lunak atau teknologi lainnya; (iv) yang diakibatkan oleh Anda tidak mengikuti pedoman atau melebihi batasan yang dijelaskan dalam Dokumentasi WAN Cloud di Situs AWS; atau (v) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan Cloud WAN sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama, “Pengecualian SLA WAN Cloud AWS”). Apabila ketersediaan dipengaruhi oleh faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Persentase Waktu Aktif Bulanan atau Persentase Waktu Aktif Single-AZ Cloud WAN kami, sebagaimana berlaku, 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 pengenalan huruf yang mengikuti kode wilayah AWS (misalnya, us-west-1a).  
“Persentase Uptime Bulanan” dihitung dengan mengurangi dari 100% persentase siklus penagihan bulanan ketika Multi-AZ Cloud WAN yang berlaku Tidak Tersedia. Jika WAN Cloud Multi-AZ yang berlaku hanya dikonfigurasi untuk sebagian bulan, WAN Cloud Multi-AZ dianggap 100% tersedia untuk bagian bulan yang tidak dikonfigurasi.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar yang dihitung di atas yang dapat kami berikan kembali ke akun yang memenuhi syarat.
- “Persentase Uptime Cloud AZ Tunggal” dihitung dengan mengurangi dari 100% persentase siklus penagihan bulanan ketika WAN Cloud AZ Tunggal yang

berlaku Tidak Tersedia. Jika WAN Cloud AZ Tunggal yang berlaku hanya dikonfigurasi untuk sebagian bulan, WAN Cloud AZ Tunggal dianggap 100% tersedia untuk bagian bulan yang tidak dikonfigurasi.

- “Tidak Tersedia” atau “Ketidakterediaan” berarti
  - Untuk SLA WAN Cloud Multi-AZ, ketika semua upaya untuk terhubung ke dan dari VPC melalui semua lampiran WAN Cloud Multi-AZ gagal selama periode lebih dari 120 detik berturut-turut, ketika semua lampiran WAN Cloud tersebut dikerahkan dalam dua Zona Ketersediaan atau lebih.
  - Untuk SLA WAN Cloud AZ Tunggal, ketika semua upaya untuk terhubung ke dan dari VPC melalui semua lampiran WAN Cloud AZ Tunggal gagal selama periode lebih dari 120 detik berturut-turut.