

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

# Perjanjian Tingkat Layanan AWS CloudHSM

**Terakhir Diperbarui: 27 Mei 2022**

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, “SLA”) AWS CloudHSM ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS CloudHSM (“CloudHSM”) dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan AWS CloudHSM. 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 AWS CloudHSM: (1) SLA CloudHSM Multi-AZ yang mengatur Kluster CloudHSM Multi-AZ, dan (2) SLA CloudHSM Tunggal yang mengatur kluster CloudHSM secara terpisah.

### *SLA CloudHSM Multi-AZ*

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan Kluster CloudHSM Multi-AZ dengan Persentase *Uptime* Bulanan yang berlaku sebagaimana ditampilkan dalam tabel di bawah selama setiap siklus penagihan bulanan (“SLA CloudHSM Multi-AZ”).

Persentase Uptime Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,95% tetapi lebih 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 CloudHSM Tunggal*

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan Kluster CloudHSM Tunggal dengan Persentase *Uptime* Bulanan Kluster CloudHSM Tunggal yang berlaku sebagaimana ditampilkan dalam tabel di bawah selama setiap siklus penagihan bulanan (“SLA CloudHSM Tunggal”):

Persentase <i>Uptime</i> Kluster CloudHSM Tunggal	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,5% tetapi lebih dari atau sama dengan 99,0%	10%

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

Kurang dari 99,0% tetapi lebih besar dari atau sama dengan 95,0%	25%
Kurang dari 95,0%	100%

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase total tagihan yang Anda bayarkan untuk Kluster(-kluster) CloudHSM yang berlaku untuk siklus penagihan bulanan saat SLA, sebagaimana berlaku, tidak terpenuhi.

Kami akan memberlakukan Kredit Layanan apa pun hanya terhadap pembayaran AWS CloudHSM mendatang selain yang dikenakan dari Anda. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan ke kartu kredit yang Anda gunakan untuk membayar siklus penagihan ketika 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 dipindahtangankan atau diterapkan ke akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif untuk setiap ketidaktersediaan, nonpelaksanaan, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan AWS CloudHSM 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 CloudHSM Multi-AZ dan SLA CloudHSM Tunggal untuk Kluster CloudHSM Tunggal tertentu. Permintaan Anda harus diterima oleh kami sebelum akhir siklus penagihan kedua setelah insiden terjadi dan harus mencakup informasi yang ditetapkan di bawah untuk SLA yang berlaku:

1. kata-kata “Permintaan Kredit SLA - CloudHSM” dalam baris subjek;
2. tanggal dan waktu untuk setiap insiden Ketidaktersediaan yang Anda klaim;
3. wilayah AWS dan ID Kluster AWS dari Kluster CloudHSM yang terpengaruh; dan
4. 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).

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.

### **Pengecualian SLA CloudHSM**

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

SLA masing-masing tidak berlaku untuk setiap ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran CloudHSM, atau masalah kinerja CloudHSM lainnya, 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 CloudHSM; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan sukarela atau tidak adanya tindakan dari Anda; (iii) yang diakibatkan oleh kesalahan konfigurasi yang dilakukan oleh klien; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi lain Anda; atau (v) yang timbul dari penangguhan dan pengakhiran hak Anda oleh kami untuk menggunakan CloudHSM sesuai dengan Perjanjian. Jika ketersediaan dipengaruhi oleh faktor-faktor selain yang digunakan secara tegas dalam perhitungan Persentase Uptime Bulanan kami atau Persentase Uptime Kluster CloudHSM 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” untuk Kluster CloudHSM Multi-AZ yang ada dihitung dengan cara 100% dikurangi persentase interval 1 menit selama siklus penagihan bulanan ketika setiap HSM dalam Kluster CloudHSM Multi-AZ “Tidak Tersedia”. Jika Anda telah menjalankan Kluster CloudHSM Multi-AZ tersebut hanya selama sebagian bulan tertentu, Kluster CloudHSM Multi-AZ Anda diasumsikan 100% tersedia untuk bagian bulan ketika Kluster CloudHSM Multi-AZ tersebut tidak berjalan.
- “Kluster CloudHSM Multi-AZ” berarti kluster CloudHSM yang dikonfigurasi dan diinisialisasi dengan benar, dengan setidaknya dua HSM aktif yang tersebar di setidaknya dua AZ.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun CloudHSM yang memenuhi syarat.
- “Kluster CloudHSM Tunggal” berarti kluster CloudHSM yang dikonfigurasi dan diinisialisasi dengan benar, dengan setidaknya satu HSM aktif atau lebih.
- “Persentase Uptime Kluster CloudHSM Tunggal” untuk Kluster CloudHSM Tunggal yang ada dihitung dengan cara 100% dikurangi persentase internal 1 menit selama siklus penagihan bulanan ketika Kluster CloudHSM Tunggal “Tidak Tersedia”. Jika Anda telah menjalankan Kluster CloudHSM Tunggal tersebut hanya untuk sebagian waktu dari suatu bulan, Kluster CloudHSM Tunggal Anda dianggap 100% tersedia untuk bagian bulan ketika Kluster CloudHSM Tunggal tersebut tidak berjalan.
- “Tidak Tersedia” dan “Ketidaktersediaan” berarti
  - Untuk SLA Kluster CloudHSM Multi-AZ, bahwa semua permintaan operasi kriptografis dan manajemen ke semua HSM dari Kluster CloudHSM Multi-AZ yang berjalan pada setidaknya dua AZ gagal selama interval satu menit.

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

- Untuk SLA Kluster CloudHSM Tunggal, bahwa semua permintaan operasi kriptografis dan manajemen ke Kluster CloudHSM gagal selama interval satu menit.