

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 Firewall Manager

Terakhir Diperbarui: 2 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, “SLA”) AWS Firewall Manager ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS Firewall Manager dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan AWS Firewall Manager. 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 tidak didefinisikan dalam perjanjian ini akan memiliki makna seperti ditetapkan dalam Perjanjian.

Komitmen Layanan

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan AWS Firewall Manager dengan Persentase *Uptime* Bulanan yang berlaku selama siklus penagihan bulanan (“Komitmen Layanan”). Apabila AWS Firewall Manager tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah ini.

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya total yang dibayarkan oleh Anda untuk AWS Firewall Manager untuk siklus penagihan bulanan saat Komitmen Layanan tidak terpenuhi, sesuai dengan jadwal di bawah:

Untuk seluruh permintaan yang tidak disebutkan di bawah:

Persentase *Uptime* Bulanan

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%

Persentase Kredit Layanan

Kami akan memberlakukan Kredit Layanan apa pun hanya terhadap pembayaran AWS Firewall Manager 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 Komitmen Layanan tidak terpenuhi.

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 lebih dari satu dolar (\$1 USD). Kredit Layanan tidak dapat dipindahtangankan atau diterapkan pada akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian AWS, pemulihan satu-satunya dan eksklusif bagi Anda untuk setiap ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami untuk menyediakan AWS Firewall Manager 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](#). Untuk memenuhi syarat, permintaan kredit harus diterima oleh kami sebelum akhir siklus penagihan kedua setelah peristiwa terjadi dan harus mencakup:

- (i) kata “Permintaan Kredit SLA” dalam baris subjek;
- (ii) ID Akun AWS yang melakukan permintaan kredit, AWS titik akhir API AWS Firewall Manager yang gagal memenuhi Komitmen Layanan, tanggal dan waktu masing-masing insiden Tingkat Kesalahan bukan nol yang Anda klaim; dan
- (iii) catatan permintaan Anda yang berisi ID permintaan serta mendokumentasikan kesalahan untuk mendukung penghentian yang Anda klaim (setiap informasi rahasia atau sensitif dalam catatan ini harus dihapus atau diganti dengan tanda bintang).

Jika Persentase *Uptime* Bulanan yang berlaku untuk bulan permintaan tersebut kami konfirmasi dan kurang dari Komitmen Layanan yang berlaku, 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 AWS Firewall Manager

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran AWS Firewall Manager, atau masalah kinerja AWS Firewall Manager lainnya: (i) yang disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa keadaan kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi layanan AWS Firewall Manager; (ii) yang tidak berkaitan dengan atau berdampak pada [Tindakan API AWS Firewall Manager](#) yang didokumentasikan di Situs AWS; (iii) yang diakibatkan karena Anda tidak mengikuti praktik terbaik dalam Panduan Pengguna AWS Firewall Manager yang dijelaskan di Situs AWS; (iv) yang disebabkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan dari Anda; (v) yang disebabkan dari peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya; atau (vi) yang timbul dari penangguhan dan pengakhiran

hak Anda oleh kami untuk menggunakan AWS Firewall Manager sesuai Perjanjian (secara bersama-sama disebut “Pengecualian SLA AWS Firewall Manager”).

Jika ketersediaan dipengaruhi oleh faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Tingkat Kesalahan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

Definisi

- “Kesalahan” adalah permintaan API AWS Firewall Manager yang mengembalikan kode kesalahan 500 atau 503.
- “Tingkat Kesalahan” berarti total jumlah Kesalahan internal yang dikembalikan oleh API AWS Firewall Manager dibagi dengan total jumlah permintaan untuk jenis permintaan yang berlaku selama interval lima menit tersebut di suatu wilayah AWS. Kami akan menghitung Tingkat Kesalahan untuk masing-masing akun administrator AWS Firewall Manager sebagai persentase untuk setiap interval lima menit dalam siklus penagihan bulanan. Perhitungan jumlah Kesalahan tidak akan mencakup kesalahan yang timbul secara langsung atau tidak langsung akibat Pengecualian SLA AWS Firewall Manager mana pun.
- “Persentase *Uptime* Bulanan” dihitung dengan cara 100% dikurangi rata-rata Tingkat Kesalahan dari setiap interval lima menit dalam siklus penagihan bulanan.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat dikreditkan kembali ke akun AWS Firewall Manager yang memenuhi syarat.