

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 Network Firewall

Terakhir Diperbarui: 4 Mei 2022

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

Komitmen Layanan

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan AWS Network Firewall untuk setiap wilayah AWS tempat AWS Network Firewall ditawarkan dengan Persentase *Uptime* Bulanan minimal 99,99%, selama setiap siklus penagihan bulanan (“Komitmen Layanan”). Apabila AWS Network Firewall tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya jam titik akhir yang dibayarkan oleh Anda untuk AWS Network Firewall selama bulan di wilayah AWS yang berlaku, tidak termasuk biaya pemrosesan data, sesuai dengan jadwal di bawah:

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%

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran AWS Network Firewall 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 ketidaktersediaan terjadi. Kredit Layanan tidak akan

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.

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 lebih dari satu dolar (\$1 USD). Kredit Layanan tidak dapat dipindahtangankan atau diterapkan pada akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif Anda untuk setiap ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan AWS Network Firewall 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 insiden terjadi dan harus mencakup:

1. kata-kata “Permintaan Kredit SLA” dalam baris subjek;
2. tanggal dan waktu dari setiap insiden ketidaktersediaan yang Anda klaim;
3. *firewall* yang terdampak; dan
4. catatan Anda yang mendokumentasikan kesalahan dan menguatkan klaim Anda tentang penghentian (informasi rahasia atau sensitif dalam catatan ini harus dihapus atau diganti dengan tanda bintang).

Jika kami mengonfirmasi bahwa Persentase *Uptime* Bulanan kurang dari Komitmen Layanan, kami akan menerbitkan Kredit Layanan yang berlaku kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan saat kami mengonfirmasi permintaan Anda. Kegagalan Anda dalam meminta Kredit Layanan atau memberikan informasi lain yang diperlukan untuk memvalidasi permintaan akan mendiskualifikasi Anda dari menerima Kredit Layanan.

Pengecualian SLA AWS Network Firewall

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk setiap ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran AWS Network Firewall, atau masalah kinerja AWS Network Firewall lainnya, yang disebabkan oleh: (i) faktor-faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa keadaan kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi AWS Network Firewall; (ii) tindakan atau tidak adanya tindakan oleh Anda, termasuk konfigurasi yang tidak sesuai dari *firewall*, tabel perutean, atau sumber daya AWS lainnya milik Anda; (iii) peralatan, perangkat lunak, jaringan, atau teknologi lainnya milik Anda atau pengguna Anda; (iv) kegagalan Anda untuk mengikuti pedoman atau menggunakan layanan dalam batasan yang dijelaskan dalam Dokumentasi AWS Network Firewall di Situs AWS; atau (v) penangguhan atau pengakhiran hak Anda oleh kami untuk menggunakan AWS Network Firewall sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut “Pengecualian AWS Network Firewall”). Jika ketersediaan

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.

dipengaruhi oleh faktor-faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Persentase *Uptime* Bulanan kami, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor-faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

Definisi

- “**Menit Penyebaran**” adalah total jumlah menit saat *firewall* tertentu disediakan selama bulan penagihan di wilayah AWS tertentu.
- “**Waktu Henti**” adalah total akumulasi Menit Penyebaran di seluruh *firewall* yang disediakan selama bulan saat *firewall* Tidak Tersedia.
- “**Menit Maksimum yang Tersedia**” adalah jumlah seluruh Menit Penyebaran di seluruh *firewall* yang disediakan di akun AWS selama bulan penagihan.
- “**Persentase *Uptime* Bulanan**” dihitung sebagai Menit Maksimum yang Tersedia dikurangi Waktu Henti dibagi dengan Menit Maksimum yang Tersedia dalam bulan penagihan untuk akun AWS tertentu di wilayah AWS tertentu. Persentase *Uptime* Bulanan dinyatakan oleh rumus berikut: $\% \text{ Uptime Bulanan} = (\text{Menit Maksimum yang Tersedia} - \text{Waktu Henti}) / \text{Menit Maksimum yang Tersedia}$. Pengukuran Persentase *Uptime* Bulanan mengecualikan Waktu Henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA AWS Network Firewall.
- “**Kredit Layanan**” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali pada akun yang memenuhi syarat.
- *Firewall* dianggap “**Tidak Tersedia**” selama menit tertentu jika *firewall* gagal memproses seluruh paket yang dirutekan kepadanya dalam menit tersebut. Jika tidak ada paket yang dirutekan ke *firewall* dalam menit tersebut, *firewall* dianggap tersedia selama menit tersebut.