

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 Client VPN

Terakhir Diperbarui: 2 Mei 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, “SLA”) AWS Client VPN ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS Client VPN (“Client VPN”) dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Client VPN. Apabila terdapat perbedaan antara ketentuan SLA ini dan ketentuan [Perjanjian Pelanggan AWS](#) atau perjanjian lain dengan kami yang mengatur penggunaan Anda atas Layanan kami (“Perjanjian”), syarat dan ketentuan SLA ini akan berlaku, tetapi hanya sejauh terdapat perbedaan tersebut. Istilah-istilah yang diawali huruf besar yang digunakan di sini tetapi tidak didefinisikan dalam perjanjian ini akan memiliki makna sebagaimana ditetapkan dalam Perjanjian.

Komitmen Layanan

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

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase total biaya yang dibayarkan oleh Anda untuk Client VPN di wilayah AWS yang terpengaruh untuk siklus penagihan bulanan dengan Persentase *Uptime* Bulanan yang termasuk dalam rentang sebagaimana ditetapkan dalam tabel di bawah ini:

Persentase <i>Uptime</i> Bulanan	Persentase Layanan	Kredit
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%	

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran Client VPN 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 Ketidakersediaan. Kredit Layanan tidak akan memberikan

hak kepada Anda 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 Client VPN 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 peristiwa Ketidaktersediaan yang Anda klaim;
3. ID Titik Akhir Client VPN yang terpengaruh;
4. siklus penagihan dan Wilayah AWS sehubungan dengan Kredit Layanan yang Anda klaim;
5. 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).

Apabila Persentase *Uptime* Bulanan dari permintaan tersebut kami konfirmasi dan kurang dari Komitmen Layanan, 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 Client VPN

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk setiap ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Client VPN, atau masalah kinerja Client VPN 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 Client VPN; (ii) yang disebabkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan dari Anda; (iii) yang disebabkan dari peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya; (iv) yang diakibatkan karena Anda tidak mengikuti pedoman atau praktik terbaik yang dijelaskan dalam Dokumentasi Client VPN di Situs AWS; atau (v) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda oleh kami untuk menggunakan Client VPN sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut “Pengecualian SLA AWS Client VPN”). Jika ketersediaan 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

- “Persentase *Uptime* Bulanan” dihitung dengan cara mengurangi 100% dengan persentase waktu selama bulan saat Client VPN Tidak Tersedia. Pengukuran Persentase *Uptime* Bulanan mengecualikan Ketidaktersediaan yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA AWS Client VPN.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami berikan kembali ke akun yang memenuhi syarat.
- “Tidak Tersedia” dan “Ketidaktersediaan” berarti:
 - Satu atau lebih titik akhir yang menggunakan Client VPN tidak terhubung ke VPN yang dituju dan semua upaya untuk terhubung ke VPN tersebut tidak berhasil.