

*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 Site-to-Site VPN

**Terakhir Diperbarui: 5 Mei 2022**

Perjanjian Tingkat Layanan AWS Site-to-Site VPN ini (Service Level Agreement, “SLA” ini) adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS Site-to-Site VPN (“Site-to-Site VPN”) dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan Site-to-Site VPN. 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 sebagaimana ditetapkan dalam Perjanjian.

## Komitmen Layanan

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan setiap koneksi Site-to-Site VPN dengan Persentase Uptime Bulanan minimal 99,95%, selama setiap siklus penagihan bulanan (“Komitmen Layanan”). Apabila koneksi Site-to-Site VPN tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah. Komitmen Layanan dan SLA ini hanya berlaku untuk kategori koneksi AWS VPN dari koneksi Site-to-Site VPN, dan bukan untuk kategori koneksi AWS Classic VPN dari koneksi Site-to-Site VPN.

## Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase dari total biaya yang dibayarkan oleh Anda untuk koneksi Site-to-Site VPN untuk siklus penagihan bulanan dengan Persentase Uptime Bulanan yang termasuk dalam rentang sebagaimana ditetapkan pada tabel di bawah:

Persentase Uptime Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,95% 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 Site-to-Site VPN mendatang yang harus Anda bayarkan. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami

dapat menerbitkan Kredit Layanan untuk kartu kredit yang Anda gunakan guna membayar siklus penagihan apabila ketidaktersediaan terjadi. 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 dipindah tangankan atau diterapkan pada akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihannya-satu-satunya dan eksklusif Anda untuk setiap ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan Site-to-Site 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 insiden Ketidaktersediaan yang Anda klaim;
3. ID Koneksi Site-to-Site VPN yang terdampak;
4. siklus penagihan 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)

Jika 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 dikonfirmasi oleh kami. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

## Pengecualian SLA AWS Site-to-Site VPN

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran Site-to-Site VPN, atau masalah kinerja Site-to-Site 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 koneksi Site-to-Site VPN; (ii) yang diakibatkan dari peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya; (iii) yang diakibatkan karena Anda gagal mengikuti pedoman atau melebihi batasan yang dijelaskan dalam Dokumentasi Site-to-Site VPN di Situs AWS; atau (iv) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda oleh kami untuk menggunakan Site-to-Site VPN sesuai Perjanjian (secara bersama-sama disebut “Pengecualian SLA AWS Site-to-Site 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**

- “Percentase Uptime Bulanan” dihitung dengan mengurangi 100% dengan persentase waktu selama bulan saat koneksi Site-to-Site VPN Tidak Tersedia. Ukuran Percentase Uptime Bulanan mengecualikan Ketidaktersediaan yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA AWS Site-to-Site VPN.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.
- “Tidak Tersedia” dan “Ketidaktersediaan” berarti dua titik akhir VPN yang terdiri atas koneksi Site-to-Site VPN dari sisi AWS tidak memiliki konektivitas eksternal dan seluruh upaya untuk terhubung ke kedua titik akhir VPN tersebut mengalami kegagalan.