

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 Wickr

**Terakhir Diperbarui: 29 November 2022**

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, "SLA") AWS Wickr ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS Wickr dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan AWS Wickr. 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 Wickr dengan Persentase *Uptime* Bulanan untuk setiap wilayah AWS yang tersedia AWS Wickr, selama setiap siklus penagihan bulanan, minimal 99,9% ("Komitmen Layanan"). Apabila AWS Wickr tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

## Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase total biaya yang dibayarkan oleh Anda untuk AWS Wickr di wilayah AWS yang terdampak untuk siklus penagihan bulanan dengan Persentase *Uptime* Bulanan jatuh dalam rentang yang dijabarkan dalam tabel di bawah:

<b>Persentase <i>Uptime</i> Bulanan</b>	<b>Persentase Layanan</b>	<b>Kredit</b>
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 AWS Wickr 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 kesalahan terjadi. Kredit Layanan tidak akan 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 dipindah tanggalkan atau diterapkan pada akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan

satu-satunya dan eksklusif untuk setiap ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan AWS Wickr 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 AWS Wickr” dalam baris subjek;
2. tanggal, waktu, dan Ketersediaan tertentu untuk setiap interval 5 menit dengan Ketersediaan kurang dari 100% di wilayah AWS tersebut selama siklus penagihan.

Jika Persentase *Uptime* Bulanan yang berlaku untuk bulan 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 kredit dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

## Pengecualian SLA AWS Wickr

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran AWS Wickr, atau masalah kinerja AWS Wickr 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 AWS Wickr; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan Anda; (iii) yang diakibatkan oleh kegagalan untuk mengikuti pedoman atau menggunakan layanan dalam batasan yang dijelaskan dalam dokumentasi AWS Wickr di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi lain Anda; (v) yang disebabkan oleh Penyimpanan Data AWS Wickr dan/atau layanan Wickr Open Access (WOA), jika dikonfigurasikan; (vi) yang disebabkan oleh Federasi Global Wickr dengan layanan non-AWS Wickr (misalnya, penyebaran Wickr Enterprise); atau (vii) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan AWS Wickr sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut sebagai “Pengecualian SLA AWS Wickr”). 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

- “Ketersediaan” dihitung untuk setiap interval 5 menit sebagai persentase Permintaan yang diproses oleh API publik fungsi administratif AWS Wickr yang

tidak gagal. Jika tidak ada Permintaan yang dibuat dalam interval 5 menit tertentu, interval tersebut diasumsikan 100% tersedia.

- “Percentase *Uptime* Bulanan” untuk wilayah AWS tertentu dihitung sebagai rata-rata Ketersediaan untuk semua interval 5 menit dalam siklus penagihan bulanan. Percentase *Uptime* Bulanan tidak termasuk waktu henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari Pengecualian SLA Wickr.
- “Permintaan” didefinisikan sebagai panggilan API AWS Wickr yang dibuat untuk menjalankan fungsi pengguna administratif di Konsol Admin AWS Wickr.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali pada akun AWS yang memenuhi syarat.