

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 Amazon Connect

**Terakhir Diperbarui: 19 Mei 2022**

Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement, “SLA”) AWS Direct Connect ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS Direct Connect dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan AWS Direct Connect. 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.

## SLA

AWS membuat tiga komitmen SLA untuk AWS Direct Connect: (1) SLA Redundan Multisitus yang mengatur Penyebaran Redundan Multisitus; (2) SLA Nonredundan Multisitus yang mengatur Penyebaran Nonredundan Multisitus; dan (3) SLA Koneksi Tunggal yang mengatur Koneksi individual.

### *SLA Redundan Multisitus*

Saat Direct Connect dikonfigurasi untuk mengakses Titik Akhir menggunakan Penyebaran Redundan Multisitus, AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menjaga ketersediaan Penyebaran Redundan Multisitus dengan Persentase *Uptime* Bulanan sebagaimana ditunjukkan dalam tabel di bawah selama setiap siklus penagihan bulanan (“SLA Redundan Multisitus”):

Persentase Waktu Aktif 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%

### *SLA Nonredundan Multisitus*

Saat Direct Connect dikonfigurasi untuk mengakses Titik Akhir menggunakan Penyebaran Nonredundan Multisitus, AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menjaga ketersediaan Penyebaran Nonredundan Multisitus dengan Persentase *Uptime* Bulanan sebagaimana ditunjukkan dalam tabel di bawah selama setiap siklus penagihan bulanan (“SLA Nonredundan Multisitus”):

<b>Persentase Waktu Aktif Bulanan</b>	<b>Persentase Kredit Layanan</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%

### *SLA Koneksi Tunggal*

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk menjaga ketersediaan setiap Koneksi dengan Persentase *Uptime* Koneksi Tunggal sebagaimana ditunjukkan pada tabel di bawah ini selama siklus penagihan bulanan (“SLA Koneksi Tunggal”)\*\*:

<b>Persentase <i>Uptime</i> Tunggal</b>	<b>Persentase Kredit Layanan</b>
Kurang dari 95,0% tetapi lebih besar dari atau sama dengan 92,5%	10%
Kurang dari 92,5% tetapi lebih besar dari atau sama dengan 90,0%	25%
Kurang dari 90,0%	100%

\*\* AWS tidak merekomendasikan menggunakan Penyebaran apa pun selain Penyebaran Redundan Multisitus atau Penyebaran Nonredundan Multisitus untuk beban kerja produksi

### **Kredit Layanan**

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase dari total biaya AWS Direct Connect Port Hour yang Anda bayarkan untuk Koneksi yang berlaku yang mengalami

Ketidakterediaan selama siklus penagihan bulanan jika SLA, sebagaimana berlaku, tidak terpenuhi.

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran Amazon Connect 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 Ketidakterediaan. 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 untuk setiap ketidakterediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan AWS PCS 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](#). Anda tidak boleh menggabungkan atau menumpuk klaim dalam dua SLA AWS Direct Connect atau lebih yang ditentukan dalam dokumen ini. Apabila Koneksi digunakan untuk beberapa Penyebaran dan Tidak Tersedia, Ketidakterediaan tersebut hanya dapat dihitung sebagai satu Penyebaran untuk tujuan penghitungan Waktu Henti. Namun demikian, jika Koneksi digunakan sebagai bagian dari Penyebaran Redundan Multisitius atau Penyebaran Nonredundan Multisitius dan Tidak Tersedia, Anda mungkin memenuhi syarat untuk SLA Koneksi Tunggal sehubungan dengan Koneksi tersebut sekalipun Penyebarannya bukan Tidak Tersedia. Permintaan Anda harus kami terima pada akhir siklus penagihan kedua setelah insiden terjadi dan harus menyertakan informasi yang ditentukan di bawah ini untuk SLA Redundan Multisitius, SLA Nonredundan Multisitius, dan SLA Nonredundan, sebagaimana berlaku:

1. kata-kata “Permintaan Kredit SLA Direct Connect” dalam baris subjek;
  2. tanggal dan waktu dari setiap peristiwa Ketidakterediaan yang Anda klaim;
  3. ID Koneksi yang terdampak dan ID antarmuka virtual yang sesuai;
- siklus penagihan sehubungan dengan Kredit Layanan yang Anda klaim;  
catatan permintaan Anda yang mendokumentasikan kesalahan dan mendukung penghentian yang Anda klaim\*\*

\*\*Gantilah informasi rahasia atau sensitif dalam log ini dengan tanda bintang.

Jika klaim berdasarkan SLA yang berlaku dikonfirmasi oleh kami, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan apabila permintaan Anda dikonfirmasi oleh kami. Kegagalan Anda dalam memberikan informasi yang diminta dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasikan Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

## Pengecualian SLA AWS Direct Connect

Masing-masing SLA tidak berlaku untuk ketidakterersediaan, penangguhan, atau pengakhiran VPC Lattice, atau masalah kinerja VPC Lattice, yang secara langsung atau tidak langsung: (i) disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa keadaan kahar atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi VPC Lattice; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan sukarela atau kelambanan dari Anda (misalnya, salah mengonfigurasi grup keamanan, konfigurasi VPC, atau pengaturan kredensial, menonaktifkan kunci enkripsi atau membuat kunci enkripsi tidak dapat diakses, dll.); (iii) yang dihasilkan dari peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda lainnya; (iv) akibat Anda tidak mengikuti panduan yang dijelaskan dalam Panduan Pengguna VPC Lattice di Situs AWS; atau (v) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan VPC Lattice sesuai dengan Perjanjian. Jika ketersediaan dipengaruhi oleh faktor-faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Persentase *Uptime* Bulanan kami atau Persentase *Uptime* AZ Tunggal, sebagaimana berlaku, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor-faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

Lebih lanjut, SLA tidak berlaku untuk layanan AWS Direct Connect yang diakses melalui integrasi Direct Connect Partner AWS Partner Network (APN) menggunakan koneksi yang dihosting atau antarmuka visual yang dihosting. SLA berlaku untuk koneksi khusus yang Anda akses melalui layanan yang diberikan oleh APN Direct Connect Partner, dengan ketentuan koneksi khusus tersebut dimiliki oleh akun AWS Anda.

### Definisi

- “Zona Ketersediaan” dan “AZ” berarti lokasi yang terisolasi dalam wilayah AWS yang diidentifikasi oleh pengenal huruf yang mengikuti kode wilayah AWS (misalnya, us-west-1a).
- “Koneksi” adalah koneksi khusus AWS Direct Connect dalam akun AWS Anda. Port yang digabungkan sebagai kelompok agregasi tautan dihitung sebagai Koneksi tunggal.
- “Penyebaran” adalah rangkaian satu Koneksi atau lebih yang dikonfigurasi untuk mengakses Titik Akhir yang sama.
- “Waktu Henti” adalah total menit yang diakumulasi selama bulan penagihan saat Penyebaran atau Koneksi Anda, sebagaimana berlaku, Tidak Tersedia.
- “Titik Akhir” adalah titik akhir layanan AWS pribadi atau publik saat antarmuka virtual pada Koneksi disediakan dan dikonfigurasi untuk akses penuh dan independen.
- “*Uptime* Maksimum” adalah total jumlah menit Penyebaran atau Koneksi, sebagaimana berlaku, yang disebarkan selama siklus penagihan bulanan.
- “Persentase *Uptime* Bulanan” untuk Penyebaran Redundan Multisitus atau Penyebaran Nonredundan Multisitus dalam bulan penagihan tertentu dihitung sebagai *Uptime* Maksimum dikurangi Waktu Henti dibagi *Uptime* Maksimum untuk Penyebaran. Persentase *Uptime* Bulanan dinyatakan oleh rumus berikut:

$$\% \text{ Uptime Bulanan} = (\text{Uptime Maksimum} - \text{Waktu Henti}) / \text{Uptime Maksimum}$$

- Penyebaran Nonredundan Multisitius adalah Penyebaran yang terdiri dari setidaknya dua Koneksi yang disebarakan di minimum dua lokasi Direct Connect yang berbeda, yang masing-masing dikonfigurasi untuk mengakses Titik Akhir yang sama, yang setidaknya salah satu lokasi Direct Connection berkaitan dengan Wilayah AWS tempat Titik Akhir dihosting dan, sehubungan dengan Titik Akhir pribadi, Titik Akhir disebarakan di dua Zona Ketersediaan atau lebih. Anda harus memiliki rencana [Dukungan Perusahaan](#) yang diterapkan untuk Penyebaran Nonredundan Multisitius.
- Penyebaran Redundan Multisitius adalah Penyebaran yang terdiri dari setidaknya empat Koneksi yang disebarakan di minimum dua lokasi Direct Connect yang berbeda, yang masing-masing dikonfigurasi untuk mengakses Titik Akhir yang sama, ketika tidak kurang dari dua Koneksi disebarakan di setiap dua lokasi Direct Connection, setidaknya salah satu lokasi Direct Connection berkaitan dengan Wilayah AWS tempat Titik Akhir dihosting, setiap Koneksi ada pada perangkat AWS unik, dan, sehubungan dengan Titik Akhir pribadi, Titik Akhir disebarakan di dua Zona Ketersediaan atau lebih. Anda harus memiliki rencana [Dukungan Perusahaan](#) yang diterapkan untuk setiap Penyebaran Redundan Multisitius dan telah menyelesaikan “Peninjauan Well-Architected” dengan AWS Solutions Architect.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat dikreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.
- "Persentase *Uptime* Koneksi Tunggal" untuk Koneksi dalam bulan penagihan tertentu dihitung sebagai *Uptime* Maksimum dikurangi Waktu Henti dibagi *Uptime* Maksimum untuk Koneksi. Persentase Uptime Bulanan dinyatakan oleh rumus berikut:

$$\% \text{ Uptime Koneksi Tunggal} = (\text{Uptime Maksimum} - \text{Waktu Henti}) / \text{Uptime Maksimum}$$

- “Tidak Tersedia” atau “Ketidaktersediaan” berarti (i) untuk Penyebaran tertentu, ketidakmampuan penuh untuk mengirimkan data kepada atau menerima data dari Titik Akhir terkait melalui semua Koneksi dalam Penyebaran selama setidaknya 120 detik secara berturut-turut atau (ii) untuk Koneksi tertentu, ketidakmampuan penuh untuk mengirimkan data kepada atau menerima data dari Titik Akhir terkait melalui Koneksi selama setidaknya 120 detik secara berturut-turut.

Tabel berikut merangkum persyaratan konfigurasi minimum untuk setiap jenis Penyebaran:

Jenis Penyebaran	Persyaratan Konfigurasi Minimum
Nonredundan Multisitius	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Setidaknya dua Koneksi disebarakan di minimum dua lokasi Direct Connect, yang masing-masing dikonfigurasi untuk</li> </ul>

	<p>mengakses Titik Akhir yang sama</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Setidaknya salah satu lokasi Direct Connect tersebut berkaitan dengan Wilayah AWS yang sama (dijelaskan <a href="#">di sini</a>) tempat Titik Akhir dihosting</li> <li>• Anda memiliki rencana <a href="#">Dukungan Perusahaan</a> yang diterapkan</li> <li>• Untuk Titik Akhir pribadi, Titik Akhir Anda disebar di dua atau lebih Zona Ketersediaan</li> </ul>
Redundan Multisitus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Setidaknya empat Koneksi disebar di minimum dua lokasi Direct Connect (ketika tidak kurang dari dua Koneksi disebar di setiap dua lokasi Direct Connect), yang masing-masing dikonfigurasi untuk mengakses Titik Akhir yang sama</li> <li>• Setidaknya salah satu lokasi Direct Connect tersebut berkaitan dengan Wilayah AWS yang sama (dijelaskan <a href="#">di sini&lt;1&gt;</a>) <a href="#">tempat Titik Akhir dihosting.</a></li> <li>• <a href="#">Setiap Koneksi berada pada perangkat AWS unik, sebagaimana ditunjukkan oleh ID Perangkat AWS yang terlihat di AWS Direct Connect Console</a></li> <li>• <a href="#">Anda memiliki rencana Dukungan Perusahaan yang diterapkan dan telah menyelesaikan “Peninjauan Well-Architected” dengan AWS Solutions Architect</a></li> <li>• <a href="#">Untuk Titik Akhir pribadi, Titik Akhir Anda disebar di dua Zona Ketersediaan atau lebih</a></li> </ul>