

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 PrivateLink

**Terakhir Diperbarui: 28 Oktober 2024**

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, "SLA") AWS PrivateLink ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS PrivateLink ("PrivateLink") dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan PrivateLink. 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 yang diawali huruf besar yang tidak didefinisikan dalam perjanjian ini akan memiliki makna seperti ditetapkan dalam Perjanjian.

## SLA

AWS membuat dua komitmen SLA untuk PrivateLink: (1) SLA Multi-AZ PrivateLink yang mengatur setiap PrivateLink yang dikerahkan di beberapa AZ; dan (2) SLA Single PrivateLink yang mengatur penerapan PrivateLink secara terpisah, tidak termasuk penerapan lintas wilayah PrivateLink.

### *SLA Multi-AZ PrivateLink*

Saat titik akhir yang diaktifkan PrivateLink diterapkan secara bersamaan di dua AZ atau lebih ("Multi-AZ PrivateLink"), AWS akan menggunakan upaya wajar secara komersial untuk membuat konektivitas dari Multi-AZ PrivateLink ke setiap Layanan yang Didukung PrivateLink tersedia dengan Persentase *Uptime* Bulanan sebagaimana ditunjukkan dalam tabel di bawah ini selama siklus penagihan bulanan ("Multi-AZ PrivateLink SLA"):

<b>Persentase <i>Uptime</i> Bulanan</b>	<b>Persentase Kredit Layanan</b>
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 Single PrivateLink*

Untuk setiap pengerahan PrivateLink individu ("Single PrivateLink"), AWS akan melakukan upaya wajar secara komersial untuk membuat konektivitas dari Single PrivateLink ke setiap Layanan PrivateLink Powered yang tersedia dengan Persentase

*Uptime* Single PrivateLink sebagaimana ditunjukkan dalam tabel di bawah ini selama setiap siklus penagihan bulanan (“SLA Single PrivateLink”):

<b>Persentase <i>Uptime</i> Single PrivateLink</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%

## **Kredit Layanan**

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase dari total biaya yang Anda bayarkan untuk PrivateLink yang berlaku selama siklus penagihan bulanan apabila SLA, sebagaimana berlaku, tidak terpenuhi.

Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran PrivateLink 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 Ketidaktersediaan. 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 bagi Anda untuk setiap ketidaktersediaan, wanprestasi, atau kegagalan lain oleh kami untuk menyediakan PrivateLink 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 berdasarkan SLA Multi-AZ PrivateLink dan SLA Single PrivateLink untuk penerapan PrivateLink tertentu. Permintaan Anda harus kami terima pada akhir siklus penagihan kedua setelah peristiwa terjadi dan harus mencantumkan informasi yang ditentukan di bawah untuk SLA Multi-AZ PrivateLink dan SLA Single PrivateLink, sebagaimana berlaku:

1. kata-kata “Permintaan Kredit SLA PrivateLink” dalam baris subjek;
2. tanggal dan waktu dari setiap insiden Ketidaktersediaan yang Anda klaim;
3. ID titik akhir PrivateLink yang terdampak;
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\*\*

**\*\*Harap ganti 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 mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

## **Pengecualian SLA PrivateLink**

SLA masing-masing tidak berlaku untuk setiap ketidakterersediaan, penangguhan atau penghentian Layanan PrivateLink, atau masalah kinerja PrivateLink lainnya, secara langsung atau tidak langsung: (i) disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali wajar kami termasuk peristiwa force majeure atau masalah terkait di luar titik demarkasi AWS PrivateLink; (ii) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi Anda; (iii) yang diakibatkan oleh kegagalan untuk mengikuti pedoman atau melebihi batasan yang dijelaskan dalam Dokumentasi AWS PrivateLink di Situs AWS; (iv) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan AWS PrivateLink sesuai dengan Perjanjian; atau (v) yang timbul dari penerapan PrivateLink lintas wilayah (secara bersama-sama disebut sebagai "Pengecualian SLA PrivateLink"). Jika ketersediaan dipengaruhi oleh faktor-faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Persentase *Uptime* Bulanan kami atau Persentase *Uptime* Single PrivateLink, sebagaimana berlaku, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor-faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

## **Definisi**

- "Zona Ketersediaan" dan "AZ" berarti lokasi yang terisolasi dalam wilayah AWS yang diidentifikasi oleh pengenalan huruf yang mengikuti kode wilayah berikut (misalnya, us-west-1a).
- "Persentase *Uptime* Bulanan" dihitung dengan mengurangi dari 100% persentase menit selama bulan tersebut saat konektivitas antara Multi-AZ PrivateLink ke Layanan PrivateLink Powered yang berlaku dalam keadaan Tidak Tersedia
- "Layanan PrivateLink Powered" berarti layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan PrivateLink yang berjalan di belakang Amazon Elastic Load Balancer dan terhubung ke titik akhir yang diaktifkan PrivateLink.
- "Kredit Layanan" adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.
- "Persentase *Uptime* Single PrivateLink" dihitung dengan mengurangi dari 100% persentase siklus penagihan bulanan saat konektivitas antara Single PrivateLink ke Layanan PrivateLink Powered yang berlaku tidak tersedia.
- "Tidak tersedia" dan "Ketidakterersediaan" berarti:
  - Untuk SLA Multi-AZ PrivateLink, bahwa Layanan PrivateLink Powered tidak memiliki konektivitas ke titik akhir yang diaktifkan PrivateLink yang Anda miliki, dan semua upaya untuk menyambung ke titik akhir yang diaktifkan PrivateLink

melalui PrivateLink dalam interval 5 menit tidak berhasil, meskipun titik akhir yang diaktifkan PrivateLink tersebut diaktifkan di dua Zona Ketersediaan atau lebih.

- Untuk SLA Single PrivateLink, bahwa Layanan PrivateLink Powered tidak memiliki konektivitas ke titik akhir berkemampuan Single PrivateLink yang Anda miliki, dan semua upaya untuk menyambung ke titik akhir berkemampuan PrivateLink tersebut melalui PrivateLink dalam selang waktu 5 menit tidak berhasil.