*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 Shield Advanced

**Terakhir Diperbarui: 26 Juni 2020**

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, "SLA") AWS Shield Advanced ini adalah kebijakan yang mengatur langganan AWS Shield Advanced Anda dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang berlangganan AWS Shield Advanced. 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 sebagaimana ditetapkan dalam Perjanjian. Kami berhak mengubah ketentuan SLA ini sesuai Perjanjian AWS.

## Komitmen Layanan

AWS akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk mencegah sumber daya AWS yang ditetapkan oleh Anda untuk perlindungan oleh AWS Shield Advanced ("Sumber Daya yang Ditetapkan") gagal memenuhi komitmen layanan yang ditentukan dalam Perjanjian Tingkat Layanan masing-masing sebagai akibat dari serangan penolakan layanan yang tercakup oleh AWS Shield Advanced ("Komitmen Layanan"). Apabila AWS TNB tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah ini. Untuk Sumber Daya yang Ditetapkan, serangan penolakan layanan yang tercakup oleh AWS Shield Advanced tidak akan menjadi pengecualian SLA sehubungan dengan kegagalan memenuhi komitmen layanan yang ditentukan dalam SLA terkait.

## Kredit Layanan

Untuk setiap interval 24 jam (Waktu Universal Terkoordinasi) saat Sumber Daya yang Ditetapkan mengalami gangguan ketersediaan yang menyebabkan AWS Shield Advanced tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda berhak atas "Kredit Layanan" dalam jumlah yang sama dengan rata-rata biaya harian untuk AWS Shield Advanced untuk siklus penagihan bulanan saat terjadi kegagalan Komitmen Layanan. Jika lima gangguan ketersediaan atau lebih terjadi pada interval 24 jam yang berbeda dan dalam satu siklus penagihan bulanan, Anda berhak atas Kredit Layanan dalam jumlah yang sama dengan 100% dari biaya AWS Shield Advanced untuk siklus penagihan bulanan ketika kegagalan Komitmen Layanan terjadi. Kami hanya akan memberlakukan Kredit Layanan terhadap pembayaran AWS Shield Advanced mendatang yang seharusnya Anda bayarkan. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan untuk kartu kredit yang Anda gunakan untuk membayar siklus penagihan jika

kegagalan Komitmen Layanan terjadi. Kredit Layanan tidak akan memberikan hak kepada Anda atas segala pengembalian dana atau pembayaran lain dari AWS. Kredit Layanan tidak dapat dipindahtangankan atau diterapkan pada akun lain. Kecuali ditentukan lain dalam Perjanjian AWS (termasuk Perjanjian Tingkat Layanan untuk Sumber Daya yang Ditetapkan), satu-satunya pemulihan eksklusif Anda atas setiap ketidaktersediaan sumber daya AWS yang ditetapkan oleh Anda untuk perlindungan oleh AWS Shield Advanced adalah penerimaan Kredit Layanan (jika memenuhi syarat) sesuai 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:

(i) kata-kata “Permintaan Kredit SLA” dalam baris subjek;

(ii) tanggal dan waktu dari setiap insiden gangguan ketersediaan yang Anda klaim; dan

(iii) catatan permintaan Anda yang mendokumentasikan kesalahan dan menguatkan klaim Anda tentang gangguan ketersediaan (setiap informasi rahasia atau sensitif dalam catatan ini harus dihapus atau diganti dengan tanda bintang).

Jika kegagalan untuk memenuhi Komitmen Layanan dikonfirmasi oleh kami, 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.