

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 WAF

Terakhir Diperbarui: Mei 5, 2022

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, “SLA”) AWS WAF ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan AWS WAF dan berlaku secara terpisah untuk setiap akun yang menggunakan AWS WAF. 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 WAF dengan Persentase *Uptime* Bulanan untuk setiap wilayah AWS, selama setiap siklus penagihan bulanan, minimal 99,95% (“Komitmen Layanan”). Apabila AWS WAF tidak memenuhi Komitmen Layanan, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah ini.

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase biaya berikut yang dibayarkan oleh Anda untuk AWS WAF untuk siklus penagihan bulanan dengan Persentase *Uptime* Bulanan di wilayah AWS tertentu yang jatuh dalam rentang sebagaimana ditetapkan pada tabel di bawah:

Persentase <i>Uptime</i> 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 AWS WAF 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 ketidakterersediaan 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 dipindahtangankan atau diterapkan pada akun lain. Kecuali jika ditentukan

lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif untuk setiap ketidaktersediaan atau wanprestasi atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan AWS WAF 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 peristiwa terjadi dan harus mencakup:

- (i) kata-kata “Permintaan Kredit SLA” dalam baris subjek;
- (ii) siklus penagihan dan wilayah AWS sehubungan dengan Kredit Layanan yang Anda klaim, bersama dengan Persentase *Uptime* Bulanan untuk wilayah AWS tersebut untuk siklus penagihan dan tanggal, waktu, dan Ketersediaan tertentu untuk setiap interval 5 menit dengan Ketersediaan kurang dari 100% di wilayah AWS tersebut selama siklus penagihan;
- (iii) catatan Permintaan Anda yang mendokumentasikan kesalahan untuk 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 kredit tersebut dikonfirmasi oleh kami dan kurang dari Komitmen Layanan, maka kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan ketika terjadi permintaan kredit. Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan kredit dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

Pengecualian SLA AWS WAF

Komitmen Layanan tidak berlaku untuk setiap ketidaktersediaan, penangguhan, atau pengakhiran AWS WAF, atau masalah kinerja AWS WAF 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 WAF; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau tidak adanya tindakan dari Anda; (iii) yang diakibatkan oleh Anda tidak mengikuti praktik terbaik yang dijelaskan dalam Panduan Pengguna AWS WAF di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan Anda, perangkat lunak, atau teknologi lainnya; atau (v) yang timbul dari penangguhan atau pengakhiran hak Anda untuk menggunakan AWS WAF sesuai dengan Perjanjian (secara bersama-sama disebut “Pengecualian SLA AWS WAF”). Jika ketersediaan dipengaruhi oleh faktor-faktor selain yang digunakan secara tegas 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 diperiksa oleh AWS WAF yang tidak gagal dengan Kesalahan dan hanya berkaitan dengan Permintaan AWS WAF yang berhubungan dengan Layanan Host yang mendasarinya. Apabila Layanan Host Anda tidak mengajukan Permintaan pemeriksaan oleh AWS WAF dalam interval 5 menit, interval ini diasumsikan 100% tersedia.
- “Kesalahan” merupakan Permintaan yang gagal diperiksa oleh AWS WAF, yang dilaporkan oleh Layanan Host yang mendasarinya dalam setiap log akses.
- “Layanan Host” adalah Amazon CloudFront, AWS Application Load Balancer, dan Amazon API Gateway.
- “Persentase *Uptime* Bulanan” untuk wilayah AWS tertentu dihitung sebagai rata-rata Ketersediaan untuk semua interval 5 menit dalam siklus penagihan bulanan. Pengukuran Persentase *Uptime* Bulanan mengecualikan waktu henti yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung oleh Pengecualian SLA AWS WAF.
- “Permintaan” berarti permintaan HTTP yang masuk.
- “Kredit Layanan” adalah kredit dolar, yang dihitung sebagaimana ditetapkan di bawah, yang dapat kami kreditkan kembali ke akun yang memenuhi syarat.