

Terjemahan di bawah hanya disediakan untuk tujuan informasi. Jika terdapat perbedaan, ketidaksesuaian, atau pertentangan antara terjemahan ini dan versi bahasa Inggris (khususnya karena penundaan penerjemahan), versi bahasa Inggris yang akan berlaku.

Perjanjian Tingkat Layanan AWS Network Security Manager

Terakhir Diperbarui: 24 September 2026

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*, “SLA”) **AWS Network Security Manager** ini adalah kebijakan yang mengatur penggunaan **AWS Network Security Manager** (“NSM”) dan berlaku terpisah untuk setiap akun yang menggunakan NSM. Apabila terdapat perbedaan 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 jika terdapat perbedaan tersebut. Istilah-istilah yang diawali huruf besar yang digunakan dalam SLA ini tetapi tidak didefinisikan akan memiliki makna sebagaimana ditetapkan dalam Perjanjian.

SLA

AWS akan berupaya secara wajar secara komersial untuk menyediakan NSM sebagaimana ditunjukkan dalam tabel untuk setiap wilayah AWS selama siklus penagihan bulanan mana pun (“SLA NSM”). Apabila NSM tidak memenuhi SLA NSM, Anda akan memenuhi syarat untuk menerima Kredit Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah.

Persentase <i>Uptime</i> Bulanan	Persentase Kredit Layanan
Kurang dari 99,9% namun setara atau lebih besar dari 99,0%	10%
Kurang dari 99,0% namun setara atau lebih besar dari 95,0%	25%
Kurang dari 95,0%	100%

Kredit Layanan

Kredit Layanan dihitung sebagai persentase dari total biaya yang Anda bayarkan untuk fungsi NSM yang terdampak di wilayah AWS yang bersangkutan, untuk siklus penagihan bulanan di mana SLA—jika berlaku—tidak terpenuhi.

Kami akan memberlakukan Kredit Layanan apa pun hanya terhadap pembayaran NSM mendatang yang seharusnya terutang dari Anda. Sesuai dengan pertimbangan kami, kami dapat menerbitkan Kredit Layanan ke kartu kredit yang Anda gunakan untuk membayar siklus penagihan di mana Ketidaktersediaan 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 di atas satu dolar (\$1 USD). Kredit Layanan tidak dapat dipindahtangankan ke atau diterapkan bagi akun lain. Kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian, pemulihan satu-satunya dan eksklusif untuk setiap ketidaktersediaan, nonpelaksanaan, atau kegagalan lain oleh kami dalam menyediakan NSM adalah penerimaan Kredit Layanan (jika memenuhi syarat) sesuai dengan ketentuan SLA ini.

Terjemahan di bawah hanya disediakan untuk tujuan informasi. Jika terdapat perbedaan, ketidaksesuaian, atau pertentangan antara terjemahan ini dan versi bahasa Inggris (khususnya karena penundaan penerjemahan), versi bahasa Inggris yang akan berlaku.

Prosedur Permintaan dan Pembayaran Kredit

Untuk menerima Kredit Layanan, Anda harus mengirimkan klaim dengan [membuka kasus dalam Pusat Dukungan AWS](#). Permintaan kredit Anda harus diterima oleh kami sebelum akhir siklus penagihan kedua setelah insiden terjadi dan harus mencakup informasi yang ditentukan di bawah:

1. kata-kata “Permintaan Kredit SLA Amazon NSM” dalam baris subjek;
2. tanggal dan waktu untuk setiap insiden Ketidaktersediaan yang Anda klaim;
3. ID sumber daya untuk NSM; dan
4. log permintaan Anda dan informasi lain apa pun yang mendokumentasikan kesalahan dan menguatkan klaim pemadaman Anda.**

*** Harap ganti informasi rahasia atau sensitif apa pun dengan tanda bintang.*

Jika kami memastikan bahwa Anda memiliki klaim yang sah berdasarkan SLA yang berlaku, kami akan menerbitkan Kredit Layanan kepada Anda dalam satu siklus penagihan setelah bulan di mana permintaan Anda dikonfirmasi oleh kami.

Kegagalan Anda dalam memberikan permintaan dan informasi lain sebagaimana diwajibkan di atas akan mendiskualifikasi Anda dari penerimaan Kredit Layanan.

Pengecualian SLA NSM

SLA ini tidak berlaku untuk ketidaktersediaan, penangguhan, atau penghentian NSM apa pun, atau masalah kinerja NSM lainnya: (i) yang disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali wajar kami, termasuk peristiwa force majeure apa pun atau akses Internet atau masalah terkait di luar titik demarkasi NSM; (ii) yang diakibatkan oleh tindakan atau kelalaian apa pun oleh Anda (misalnya, aktivitas yang melebihi nilai kuota apa pun yang diidentifikasi dalam dokumentasi produk NSM); (iii) yang diakibatkan karena Anda tidak mengikuti pedoman dan praktik terbaik yang dijelaskan dalam dokumentasi teknis NSM di Situs AWS; (iv) yang diakibatkan oleh peralatan, perangkat lunak, atau teknologi lain milik Anda; atau (v) yang timbul dari penangguhan atau penghentian hak Anda untuk menggunakan NSM oleh kami sesuai dengan Perjanjian. Apabila ketersediaan dipengaruhi oleh faktor selain yang digunakan dalam perhitungan Persentase *Uptime* Bulanan kami, maka kami dapat menerbitkan Kredit Layanan yang mempertimbangkan faktor tersebut sesuai dengan pertimbangan kami.

Definisi

- “Kesalahan” adalah permintaan NSM apa pun yang mengembalikan kode kesalahan 500 atau 503.
- “Tingkat Kesalahan” berarti total jumlah Kesalahan internal yang dikembalikan oleh API NSM dibagi dengan total jumlah permintaan untuk jenis permintaan yang berlaku selama interval lima menit tersebut di wilayah AWS tertentu. Kami akan menghitung Tingkat Kesalahan untuk setiap akun administrator NSM sebagai persentase untuk setiap interval lima menit dalam siklus penagihan bulanan. Perhitungan jumlah Kesalahan tidak akan mencakup kesalahan yang timbul secara langsung atau tidak langsung sebagai akibat dari Pengecualian SLA NSM mana pun.
- “Persentase Waktu Aktif Bulanan” dihitung dengan mengurangi dari 100% rata-rata Tingkat Kesalahan dari setiap interval lima menit dalam siklus penagihan bulanan.

Terjemahan di bawah hanya disediakan untuk tujuan informasi. Jika terdapat perbedaan, ketidaksesuaian, atau pertentangan antara terjemahan ini dan versi bahasa Inggris (khususnya karena penundaan penerjemahan), versi bahasa Inggris yang akan berlaku.

- "Kredit Layanan" adalah kredit dolar yang dihitung sebagaimana ditetapkan di atas yang dapat kami berikan kembali ke akun NSM yang memenuhi syarat.