

La traducción a continuación se proporciona únicamente con fines informativos. En caso de discrepancias, incoherencias o conflictos entre esta traducción y la última versión actualizada en inglés (también debido a retrasos en la traducción), prevalecerá la versión en inglés.

# Acuerdo de nivel de servicio para AWS CloudHSM

**Última actualización: 27 de mayo de 2022**

El presente Acuerdo de nivel de servicio para AWS CloudHSM (Service Level Agreement, “SLA”) constituye una política que rige el uso de AWS CloudHSM (“CloudHSM”) y se aplica, por separado, a cada cuenta que utilice AWS CloudHSM. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Acuerdo del cliente de AWS](#) o cualquier otro acuerdo con nosotros que rijan su uso de nuestros Servicios (el “Acuerdo”), prevalecerán los términos y condiciones de este SLA, pero solo en lo que se refiere a dicho conflicto. Los términos en mayúsculas que se usan en este documento, pero que no se definen en dicho documento tienen los mismos significados que se les asignan en el Acuerdo.

## SLA

AWS establece dos compromisos de SLA para Amazon EC2: (1) un SLA para Multi-AZ CloudHSM que rige los Clúster Multi-AZ CloudHSM, y (2) un SLA para CloudHSM independiente, que rige los clúster de CloudHSM de manera individual.

### *SLA para Multi-AZ CloudHSM*

AWS hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para poner a disposición los Clúster Multi-AZ CloudHSM con el Porcentaje de tiempo de actividad mensual establecido en la tabla a continuación, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “SLA para Multi-AZ Cloud HSM”).

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Porcentaje de Crédito de servicio
Inferior al 99,95 %, pero igual o superior al 99,0 %	10 %
Menos del 99,0 %, pero mayor o igual al 95,0 %	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

### *SLA único de CloudHSM*

AWS hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para poner a disposición Clúster Single CloudHSM con el Porcentaje de tiempo de actividad de Clúster Single CloudHSM establecido en la tabla a continuación, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “SLA para Single CloudHSM”).

Porcentaje de tiempo de actividad de Clúster Single CloudHSM	Porcentaje de Crédito de servicio
Inferior al 99,5 % pero igual o superior al 99,0 %	10 %

La traducción a continuación se proporciona únicamente con fines informativos. En caso de discrepancias, incoherencias o conflictos entre esta traducción y la última versión actualizada en inglés (también debido a retrasos en la traducción), prevalecerá la versión en inglés.

Menos del 99,0 %, pero mayor o igual al 95,0 %	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los cargos totales pagados por usted por los clúster aplicables de CloudHSM, para el ciclo de facturación mensual en el que no se cumplió el SLA, según corresponda.

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de AWS CloudHSM que, de otro modo, usted debería abonar. A nuestra discreción, podemos emitir el Crédito de servicio a la tarjeta de crédito que utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que ocurrió el error. Los Créditos de servicio no le otorgan ningún derecho a reembolso u otros pagos por parte de AWS. El Crédito de servicio se aplicará y emitirá solo si el importe de crédito correspondiente al ciclo de facturación mensual aplicable es superior a un dólar (1 USD). Los Créditos de servicio no pueden transferirse ni aplicarse a otra cuenta. A menos que se indique lo contrario en el Acuerdo, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra falta por nuestra parte en la provisión de AWS CloudHSM es la recepción de un Crédito de servicio (si reúne los requisitos), de acuerdo con los términos de este SLA.

### **Solicitud de créditos y procedimiento de pago**

Para recibir un Crédito de servicio, debe enviar una reclamación mediante [la apertura de un caso en el Centro de Soporte de AWS](#). No podrá combinar ni acumular reclamaciones en virtud del SLA para Multi-AZ CloudHSM y del SLA para Single CloudHSM con respecto a un Clúster Single CloudHSM en particular. Debemos recibir su solicitud de crédito antes del final del segundo ciclo de facturación posterior al ciclo en el que se produjo el incidente y debe incluir la información que se indica a continuación, con respecto al SLA aplicable:

1. las palabras “Solicitud de crédito de SLA - CloudHSM” en el asunto;
2. las fechas y horas de cada incidente de Falta de disponibilidad que usted reclama;
3. la región de AWS y el n.º de ID del clúster de AWS con respecto a los clúster de CloudHSM afectados; y
4. los registros de su solicitud que documenten los errores y corroboren su reclamación de interrupción (cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe eliminarse o reemplazarse con asteriscos).

Si nosotros confirmamos una reclamación en virtud del SLA correspondiente, emitiremos el Crédito de servicio a su favor, en el término de un ciclo de facturación posterior al mes en el cual confirmemos su solicitud. Si no envía la información solicitada y cualquier otra información, según se especificó más arriba en este documento, no reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio.

### **Exclusiones del SLA para CloudHSM**

Los SLA respectivos no se aplican a ningún caso de falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de CloudHSM, ni a ningún otro problema de rendimiento de CloudHSM que sean

La traducción a continuación se proporciona únicamente con fines informativos. En caso de discrepancias, incoherencias o conflictos entre esta traducción y la última versión actualizada en inglés (también debido a retrasos en la traducción), prevalecerá la versión en inglés.

directa o indirectamente: (i) causados por factores que se encuentren fuera de nuestro control razonable, lo que incluye eventos de fuerza mayor o problemas de acceso a Internet o problemas relacionados, fuera del punto de demarcación de CloudHSM; (ii) que sean el resultado de cualquier acción voluntaria o falta de acción por su parte; (iii) que sean causados por configuraciones incorrectas por parte del cliente; (iv) que sean causados por sus equipos, software u otro tipo de tecnología; o (v) que surjan de nuestra suspensión y rescisión de su derecho a utilizar CloudHSM de conformidad con el Acuerdo. Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos de los que se utilizan explícitamente en nuestros cálculos del Porcentaje de tiempo de actividad mensual y del Porcentaje de tiempo de actividad de Clúster Single CloudHSM, podremos emitir un Crédito de servicio en consideración de dichos factores, a nuestra discreción.

## **Definiciones**

- “Zona de disponibilidad” y “AZ” (Availability Zone) significan un lugar aislado, dentro de una región de AWS identificada por una letra después del código de región de AWS (p. ej., EE. UU.-oeste-1a).
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para un Clúster Multi-AZ CloudHSM se calcula al restar del 100 % el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en los cuales cada HSM del Clúster Multi-AZ CloudHSM estuvo “No disponible”. Si usted ha estado ejecutando el Clúster Multi-AZ CloudHSM únicamente durante una parte del mes, se asume que su Clúster Multi-AZ CloudHSM estuvo 100 % disponible durante la porción del mes que no se estuvo ejecutando.
- “Clúster Multi-AZ CloudHSM” significa un clúster de CloudHSM debidamente configurado e inicializado, con al menos dos HSM activos, distribuidos a lo largo de al menos dos AZ.
- “Crédito de servicio” significa un crédito en dólares estadounidenses, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar de nuevo a una cuenta de CloudHSM que reúna los requisitos.
- “Clúster Single CloudHSM” significa un clúster de CloudHSM debidamente configurado e inicializado, con uno o más HSM activos.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad de Clúster Single CloudHSM” para un Clúster Single CloudHSM dado se calcula al restar del 100 % el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en los cuales el Clúster Single CloudHSM estuvo “No disponible”. Si usted ha estado ejecutando el Clúster Single CloudHSM únicamente durante una parte del mes, se asume que su Clúster Single CloudHSM está 100 % disponible durante la porción del mes que no se estuvo ejecutando.
- “No disponible” y “Falta de disponibilidad” significan lo siguiente:
  - En el caso del SLA para el Clúster Multi-AZ CloudHSM, que todas las solicitudes criptográficas y de gestión de operaciones a todos los HSM de un Clúster Multi-AZ CloudHSM que se ejecutó en al menos dos AZ fallaron durante un intervalo de 1 minuto.
  - En el caso del SLA para Clúster Single CloudHSM, que todas las solicitudes criptográficas y de gestión de operaciones a un Clúster Single CloudHSM fallaron durante un intervalo de 1 minuto.

La traducción a continuación se proporciona únicamente con fines informativos. En caso de discrepancias, incoherencias o conflictos entre esta traducción y la última versión actualizada en inglés (también debido a retrasos en la traducción), prevalecerá la versión en inglés.