

以下の翻訳は情報目的のみで提供されます。本翻訳版と最新の英語版の間に差異、不一致、矛盾が存在する場合（翻訳の遅れに起因する場合も含む）、英語版が優先します。

AWS CloudHSM サービスレベルアグリーメント

最終更新：2022年5月27日

本 AWS CloudHSM サービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、AWS CloudHSM（「CloudHSM」）の利用に適用される方針であり、AWS CloudHSM を使用する各アカウントに個別に適用される。本 SLA の契約条件と、[AWS カスタマーアグリーメント](#)または利用者による本サービスの利用に適用される当社と利用者との間の他の契約（「本件契約」）の契約条件の間に齟齬がある場合は、かかる齟齬の範囲に関してのみ、本 SLA の契約条件が適用される。本 SLA において使用する用語（英文では大文字で始まるもの）のうち、本 SLA で定義されていないものは、本件契約で定められた意味を持つものとする。

SLA

AWS は、AWS CloudHSM について以下の 2 つの SLA を確約する。（1）マルチ AZ CloudHSM SLA（マルチ AZ CloudHSM クラスターに適用）、および（2）シングル CloudHSM SLA（CloudHSM クラスターに個別に適用）。

マルチ AZ CloudHSM SLA

AWS は、毎月の請求期間において、以下の表に示す月間稼働率でマルチ AZ CloudHSM クラスターを利用可能にするため、商業上合理的な努力を行う（「マルチ AZ CloudHSM SLA」）。

月間稼働率	サービスクレジット率
99.0%以上、99.95%未満	10%
95.0%以上、99.0%未満	25%
95.0%未満	100%

シングル CloudHSM SLA

AWS は、毎月の請求期間において、以下の表に示すシングル CloudHSM クラスター稼働率でシングル CloudHSM クラスターを利用可能にするため、商業上合理的な努力を行う（「シングル CloudHSM SLA」）。

シングル CloudHSM クラスター稼働率	サービスクレジット率
99.0%以上、99.5%未満	10%
95.0%以上、99.0%未満	25%

以下の翻訳は情報目的のみで提供されます。本翻訳版と最新の英語版の間に差異、不一致、矛盾が存在する場合(翻訳の遅れに起因する場合も含む)、英語版が優先します。

95.0%未満

100%

サービスクレジットは、SLA (該当する場合) が満たされなかった月次請求期間について、該当する CloudHSM クラスターに対し利用者が支払った料金総額の定率として計算される。

サービスクレジットは、AWS CloudHSM について今後請求される支払いに対してのみ適用できる。当社はその裁量において、エラーが発生した請求期間の支払いの際に利用者が使用したクレジットカードに対して、サービスクレジットを発行することができる。サービスクレジットは、利用者に対し、AWS から返金その他の支払いを受ける権利を与えるものではない。サービスクレジットは、該当する月次請求期間の当該クレジット金額が 1 米ドル (\$1 USD) を超える場合のみ適用され、発行される。サービスクレジットは譲渡できず、また他のアカウントに充当することはできない。本件契約に別段の規定がない限り、AWS CloudHSM の提供において、当社の利用不可状態、パフォーマンスの不実行、その他不履行が生じた場合の利用者の唯一かつ排他的な救済は、本 SLA の契約条件に従いサービスクレジット (該当する場合) を受け取ることである。

クレジットの請求および支払手続

サービスクレジットを受け取るには、[AWS サポートセンターでケースを作成すること](#)により、請求 (リクエスト) を提出する必要がある。利用者は、特定のシングル CloudHSM クラスターについて、マルチ AZ CloudHSM SLA とシングル CloudHSM SLA に基づく請求を結合すること、または重複して行うことはできない。対象となるには、インシデント発生後、2 回目の請求期間の末日までに、該当する SLA に関する下記の必要情報を添えて当社にリクエストを提出しなければならない。

1. 件名に「SLA Credit Request - CloudHSM (SLA クレジットリクエスト - CloudHSM) 」という文言
2. 利用者が請求する各利用不可インシデントの日時
3. 影響を受けた CloudHSM クラスターの AWS リージョンおよび AWS クラスター ID
4. エラーを記録し、利用者が主張する停止を裏付けるリクエストログ (これらのログ内の機密情報または機微性の高い情報は削除するかアスタリスク (*) で置き換えること)

適用される SLA に基づく請求を当社が確認した場合、当社は、利用者のリクエストを当社が確認した月の翌請求期間内に利用者にサービスクレジットを発行する。上記要件を満たす必要情報およびその他の情報を提供しなかった場合、利用者はサービスクレジットを受け取る権利を失う。

以下の翻訳は情報目的のみで提供されます。本翻訳版と最新の英語版の間に差異、不一致、矛盾が存在する場合（翻訳の遅れに起因する場合も含む）、英語版が優先します。

CloudHSM SLA 除外事項

各 SLA は、直接または間接的に、以下に起因するいかなる CloudHSM の利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他の CloudHSM のパフォーマンス上の問題にも適用されない。（i）不可抗力事由または CloudHSM の責任分界点を超えるインターネットアクセスもしくは関連する問題を含む、当社の合理的支配の及ばない要因に起因する場合、（ii）利用者の作為または不作為に起因する場合、（iii）クライアント側の設定ミスに起因する場合、（iv）利用者の装置、ソフトウェアもしくはその他のテクノロジーに起因する場合、または、（v）本件契約に従った、CloudHSM を利用する利用者の権利の停止および終了に起因する場合。当社の月間稼働率またはシングル CloudHSM クラスター稼働率の計算に明確に使用される要因以外の要因が可用性に影響を与える場合には、当社はその裁量において、かかる要因を考慮してサービスクレジットを発行することができる。

定義

- 「アベイラビリティゾーン」および「AZ」とは、AWS リージョン内の隔離された区分を意味し、AWS リージョンコードの後に続く 1 文字の識別子で特定される（例：us-west-1a）。
- 所定のマルチ AZ CloudHSM クラスターの「月間稼働率」は、月次請求期間中において、マルチ AZ CloudHSM クラスター内の各 HSM が利用不可状態となっていた 1 分間のインターバルのパーセンテージを 100% から減じて計算する。利用者が月の一部期間のみマルチ AZ CloudHSM クラスターを稼働させていた場合、稼働していないかった部分のマルチ AZ CloudHSM クラスターは 100% 利用可能であると想定される。
- 「マルチ AZ CloudHSM クラスター」とは、複数の AZ にまたがった複数のアクティブな HSM を含む、適切に設定し初期化した CloudHSM クラスターを意味する。
- 「サービスクレジット」とは、対象となる CloudHSM アカウントにクレジットされることのある、上記の規定により計算されたドル建てのクレジットをいう。
- 「シングル CloudHSM クラスター」とは、1 つ以上のアクティブな HSM を含む、適切に設定し初期化した CloudHSM クラスターを意味する。
- 所定のシングル CloudHSM クラスターの「シングル CloudHSM クラスター稼働率」は、月次請求期間中において、シングル CloudHSM クラスターが利用不可状態となっていた 1 分間のインターバルのパーセンテージを 100% から減じて計算する。利用者が月の一部期間のみシングル CloudHSM クラスターを稼働させていた場合、稼働していないかった部分のシングル CloudHSM クラスターは 100% 利用可能であると想定される。
- 「利用不可」および「利用不可状態」とは、以下の状態を意味する。
 - マルチ AZ CloudHSM クラスターSLA の場合は、複数の AZ で稼働するマルチ AZ CloudHSM クラスターのすべての HSM に対する、すべての暗号

以下の翻訳は情報目的のみで提供されます。本翻訳版と最新の英語版の間に差異、不一致、矛盾が存在する場合(翻訳の遅れに起因する場合も含む)、英語版が優先します。

- 化および管理オペレーションリクエストが1分間のインターバル中に失敗する状態。
- シングル CloudHSM クラスターSLA の場合は、シングル CloudHSM クラスターに対するすべての暗号化および管理オペレーションリクエストが1分間のインターバル中に失敗する状態。