

以下译文仅供参考。如果本译文与最后更新的英文版本之间存在差异、不一致、或冲突（包括由于翻译延误），则以英文版本为准。

AWS CloudHSM 服务水平协议

最后更新日期：2022 年 5 月 27 日

本 AWS CloudHSM 服务水平协议（“SLA”）是管理 AWS CloudHSM（“CloudHSM”）使用的政策，并单独适用于每个使用 AWS CloudHSM 的账户。如果本 SLA 的条款与 [AWS 客户协议](#) 或您与我们签订的其他适用于您使用我们服务的协议（“协议”）的条款发生冲突，则以本 SLA 的条款和条件为准，但仅限于该等冲突的范围。本 SLA 中使用但未定义的专门术语应具有协议中规定的含义。

SLA

AWS 针对 AWS CloudHSM 做出了两项 SLA 承诺：(1) 管理多可用区 (AZ) CloudHSM 集群的多 AZ CloudHSM SLA，以及 (2) 单独管理 CloudHSM 集群的单 CloudHSM SLA。

多 AZ CloudHSM SLA

AWS 将尽商业上合理的努力，确保在任何月度账单周期内，多 AZ CloudHSM 集群达到下表所示的适用每月正常运行时间百分比（“多 AZ CloudHSM SLA”）。

每月正常运行时间百分比	服务折扣额度百分比
低于 99.95% 但高于或等于 99.0%	10%
低于 99.0% 但高于或等于 95.0%	25%
低于 95.0%	100%

单 CloudHSM SLA

AWS 将尽商业上合理的努力，确保在任何月度账单周期内，单 AZ CloudHSM 集群达到下表所示的适用单 CloudHSM 集群正常运行时间百分比（“单 CloudHSM SLA”）：

单 CloudHSM 集群正常运行时间百分比	服务折扣额度百分比
低于 99.5% 但高于或等于 99.0%	10%
低于 99.0% 但高于或等于 95.0%	25%
低于 95.0%	100%

服务折扣额度按照在未达到 SLA（按适用情形）的月度账单周期内，您为适用 CloudHSM 集群支付的总费用的百分比计算。

任何服务折扣额度只适用于抵扣您在未来须支付的 AWS CloudHSM 款项。我们可能会自行决定向您的信用卡（即在发生错误状况的账单周期内，您用来付款的信用卡）发放服务折扣额度。服务折扣额度将不会使您有权从 AWS 获得任何退款或其他付款。服务折扣额

以下译文仅供参考。如果本译文与最后更新的英文版本之间存在差异、不一致、或冲突（包括由于翻译延误），则以英文版本为准。

度仅在相应月度账单周期的抵扣金额超过一美元 (\$1 USD) 时适用并发放。服务抵扣额度不得转让或应用于任何其他账户。除非协议另有规定，否则对于任何 AWS CloudHSM 不可用、性能不佳的情况，或其他我们未能提供 AWS CloudHSM 的情况，您享有的唯一且排他的救济限于根据本 SLA 的条款获得服务抵扣额度（如符合资格要求）。

抵扣额度申请和支付程序

要获得服务抵扣额度，您必须[在 AWS 支持中心创建问题](#)，提交申请。对于特定的单 CloudHSM 集群，您不得合并或组合多 AZ CloudHSM SLA 和单 CloudHSM SLA 下的申请。我们必须在事件发生后的第二个账单周期结束前收到您的申请，且该申请必须包含以下适用 SLA 的指定信息：

1. 主题行中的“SLA 抵扣额度申请 - CloudHSM”字样；
2. 您所申请的每个不可用事件发生的日期和次数；
3. 受影响的 CloudHSM 集群的 AWS 区域和 AWS 集群 ID；以及
4. 记录错误并证实您所述故障的申请日志（请删除日志中的任何机密或敏感信息，或用星号替代）。

如果我们确认了根据适用 SLA 提出的申请，我们将在确认申请的月份后的一个账单周期内向您发放服务抵扣额度。如果您未能按照上述要求提交申请和其他信息，您将失去获得服务抵扣额度的资格。

CloudHSM SLA 例外情况

相应的 SLA 不适用于直接或间接因以下原因导致的任何 CloudHSM 不可用、暂停或终止，或任何其他 CloudHSM 性能问题：(i) 因超出我们合理控制范围的因素（包括任何不可抗力事件、互联网接入或超出 CloudHSM 分界点的相关问题）而导致；(ii) 因您的任何自愿作为或不作为而导致；(iii) 因客户端配置错误而导致；(iv) 因您的设备、软件或其他技术而导致；或(v) 因我们根据协议暂停或终止您使用 CloudHSM 的权利而导致。如果可用性受到我们在计算每月正常运行时间百分比和单 CloudHSM 集群正常运行时间百分比时明确使用的因素以外的因素影响，则我们在发放服务抵扣额度时可能会酌情考虑此类因素。

定义

- “可用区 (Availability Zone)” 和 “AZ” 系指某个 AWS 区域内由 AWS 区域代码后的字母标识符（例如 us-west-1a）所标识的一个独立位置。
- 给定多 AZ CloudHSM 集群的“每月正常运行时间百分比”按以下方式计算：100% 减去月度账单周期内多 AZ CloudHSM 集群中的每个 HSM 均不可用的 1 分钟间隔的百分比。如果您仅在该月的部分时间内运行该多 AZ CloudHSM 集群，则假定您的多 AZ CloudHSM 集群在该月未运行的部分时间内 100% 可用。

以下译文仅供参考。如果本译文与最后更新的英文版本之间存在差异、不一致、或冲突（包括由于翻译延误），则以英文版本为准。

- “多 AZ CloudHSM 集群”是指正确配置和初始化且至少有两个活动 HSM 分布在至少两个 AZ 中的 CloudHSM 集群。
- “服务折扣额度”是一种美元折扣额度，以上文所述的方式计算，我们可以将该额度退回符合条件的 CloudHSM 账户。
- “单 CloudHSM 集群”是指正确配置和初始化且有一个或多个活动 HSM 的 CloudHSM 集群。
- 给定单 CloudHSM 集群的“单 CloudHSM 集群正常运行时间百分比”按以下方式计算：100% 减去月度账单周期内单 CloudHSM 集群不可用的 1 分钟间隔的百分比。如果您仅在该月的部分时间内运行该单 CloudHSM 集群，则假定您的单 CloudHSM 集群在该月未运行的部分时间内 100% 可用。
- “不可用”和“不可用状况”系指
 - 对于多 AZ CloudHSM 集群 SLA：在一分钟的时间间隔内，对在至少两个 AZ 中运行的多 AZ CloudHSM 集群的所有 HSM 的所有加密和管理操作请求均失败。
 - 对于单 CloudHSM 集群 SLA：在一分钟的时间间隔内，对单 CloudHSM 集群的所有加密和管理操作请求均失败。