

以下譯文僅作參考之用。如本譯文與最近更新的英文版之間有任何差異、不一致或衝突之處（包括特別是因譯文出版延遲情況所生者），應以英文版為準。

AWS CloudHSM 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 27 日

本 AWS CloudHSM 服務水準協議（下稱「SLA」），係規範 AWS CloudHSM（「CloudHSM」）使用情形的政策，並且分別適用於使用 AWS CloudHSM 的各個帳戶。若本 SLA 條款與 [AWS 客戶協議](#)或管理您使用本公司服務之其他協議（下稱「協議」）條款有所牴觸，則以本 SLA 之條款及條件為準，但僅限於此等牴觸之範圍內。本文所使用但未定義之專用詞語，應具有本協議中規定的意義。

SLA

AWS 對 AWS CloudHSM 作出兩項 SLA 承諾如下：(1) 規範多可用區域 CloudHSM 叢集的多可用區域 CloudHSM SLA，及 (2) 單獨規範 CloudHSM 叢集的單一 CloudHSM SLA。

多可用區域 CloudHSM SLA

AWS 應盡商業合理努力，於任何每月帳單週期內提供多可用區域 CloudHSM 叢集服務，並提供每月正常運行時間百分比（下稱「多可用區域 CloudHSM SLA」）。

每月正常運行時間百分比	服務抵免百分比
低於 99.95% 但大於或等於 99.0%	10%
低於 99.0% 但大於或等於 95.0%	25%
低於 95.0%	100%

單一 CloudHSM SLA

AWS 應盡商業合理努力，於任何每月帳單週期內提供單一 CloudHSM 叢集服務，並提供每月正常運行時間百分比（下稱「單一 CloudHSM SLA」）。

單一 CloudHSM SLA 正常運行時間百分比	服務抵免百分比
低於 99.5% 但大於或等於 99.0%	10%
低於 99.0% 但大於或等於 95.0%	25%

以下譯文僅作參考之用。如本譯文與最近更新的英文版之間有任何差異、不一致或衝突之處（包括特別是因譯文出版延遲情況所生者），應以英文版為準。

低於 95.0%

100%

服務抵免額係按照您在每月帳單週期內為受影響 AWS 區域的適用 CloudHSM 叢集部署所支付之總費用中，計算未能符合 SLA（按適用情況）規定之百分比。

我們將把任何服務抵免額用於您未來應支付的 AWS CloudHSM 款項。我們得經自行斟酌，決定把發生錯誤之帳單週期內的服務抵免額發放至您用於支付的信用卡。服務抵免額不會讓您獲得 AWS 的任何退款或其他付款。只有在適用每月帳單週期的入帳金額超過 1 美元 (\$1 USD) 時，才會適用並發放服務抵免額。服務抵免額不得移轉或套用至任何其他帳戶。除非本協議中另有規定，對於本公司提供 AWS CloudHSM 時任何不可用、無法履行或其他故障之狀況，您可以採用的唯一救濟便是依本 SLA 條款獲得服務抵免額（若符合資格）。

抵免申請和付款程序

若要獲得服務抵免，您必須在 [AWS 支援中心開啟案件](#) 來提交索賠。對於特定單一 CloudHSM 叢集，您不得在多可用區域 CloudHSM SLA 和單一 CloudHSM SLA 下合併或堆疊索賠。要符合抵免資格，我們必須在事件發生後第二個帳單週期結束前收到抵免申請，且必須包括適用 SLA 的以下資訊：

1. 主旨行包含「SLA 抵免申請 – CloudHSM」的詞語；
2. 您的請求主張所涉及之不可用事件的日期和時間；
3. 受影響的 CloudHSM 叢集的 AWS 區域和 AWS 叢集 ID；及
4. 您的申請記錄檔，其中記載相關錯誤並且證明您所主張的中斷情況（這些記錄檔包含之任何機密或敏感資訊，均應移除或用星號取代）。

若本公司確認受理依適用 SLA 提出的索賠，則本公司將於確認您的申請當月之後的一個帳單週期內，將服務抵免發放給您。如未能提供上述要求的資訊和其他資訊，您便喪失獲得服務抵免額的資格。

CloudHSM SLA 例外事項

各份 SLA 不適用於符合以下條件之任何 CloudHSM 之不可用、暫停或終止情事，或其他任何 CloudHSM 效能問題：(i) 因逾越我們可合理掌控之因素所導致者，包括任何不可抗力事

以下譯文僅作參考之用。如本譯文與最近更新的英文版之間有任何差異、不一致或衝突之處（包括特別是因譯文出版延遲情況所生者），應以英文版為準。

件、網際網路存取情形、或超出 CloudHSM 分界點之相關問題；(ii) 因您任何自願的作為或不作為所致者；(iii) 因客戶端配置錯誤之結果；(iv) 因您的設備、軟體或其他技術所導致者；或 (v) 基於我們依本協議規定暫停和終止您使用 CloudHSM 之權利所導致者。如果影響可用性的因素並非我們在每月正常運行時間百分比或單一 CloudHSM 叢集 運行時間百分比計算中所明確使用的因素（按適用情況所需）者，本公司得自行決定是否基於該等因素發放服務抵免額。

定義

- 「可用區域」和「AZ」是指 AWS 區域內的一個隔離位置，識別方式是字母識別符再接 AWS 區域代碼（如：us-west-1a）。
- 多可用區域 CloudHSM 叢集的「每月正常運行時間百分比」係按以下方式計算：100% 減去多可用區域 CloudHSM 叢集發生「不可用」情事的一分鐘時間間隔數量在每月帳單週期內的所占百分比。如果您僅在當月的部分時間運行該多可用區域 CloudHSM 叢集，則您的多可用區域 CloudHSM 叢集在當月未運行的部分時間內將視為 100% 可用。
- 「多可用區域 CloudHSM 叢集」是正確配置和發起的 CloudHSM 叢集，於至少兩個可用區域配備至少兩個活躍 HSM。
- 「服務抵免額」是美元抵免額，按上述方式計算，我們可能會將抵免額發放至符合條件的帳戶。
- 「單一 CloudHSM 叢集」是正確配置和發起的 CloudHSM 叢集，配有一個或多個活躍 HSM。
- 針對單一 CloudHSM 叢集的「單一 CloudHSM 運行時間百分比」係按以下方式計算：100% 減去單一 CloudHSM 叢集發生「不可用」情事的一分鐘時間間隔數量在每月帳單週期內的所占百分比。如果您在該月運行該單一 CloudHSM 叢集的時間未滿一個月者，您在該月未運行該單一 CloudHSM 叢集的部分，應視該單一 CloudHSM 叢集為 100% 可用。
- 「不可用」與「不可用之狀態」是指：
 - 對於多可用區域 CloudHSM 叢集 SLA，在至少兩個可用區域運行多可用區域 CloudHSM 叢集的所有 HSM 之所有密碼和管理營運申請於一分鐘間隔內未能成功。

以下譯文僅作參考之用。如本譯文與最近更新的英文版之間有任何差異、不一致或衝突之處（包括特別是因譯文出版延遲情況所生者），應以英文版為準。

- 對於單一 CloudHSM 叢集 SLA，單一 CloudHSM 叢集之所有密碼和管理營運申請於一分鐘間隔內未能成功。