

A tradução abaixo destina-se apenas a fins informativos. Em caso de discrepância, inconsistência ou conflito entre esta tradução e a última versão atualizada em inglês (incluindo os casos de atrasos na tradução), a versão em inglês prevalecerá.

Contrato de Nível de Serviço do AWS CloudHSM

Última atualização: 27 de maio de 2022

Este Contrato de Nível de Serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do AWS CloudHSM é uma política que rege o uso do AWS CloudHSM (“CloudHSM”) e se aplica separadamente a cada conta que usar o AWS CloudHSM. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente AWS](#) ou de outro contrato conosco que rege o uso dos nossos Serviços (“Contrato”), os termos e condições deste SLA se aplicam, mas somente na medida do conflito. Os termos em letras maiúsculas aqui empregados, mas não definidos, terão os significados conforme estabelecidos no Contrato.

SLAs

A AWS estabelece dois compromissos de de SLA para o AWS CloudHSM: (1) um SLA do CloudHSM Multi-AZ que rege clusters do CloudHSM Multi-AZ e (2) um SLA do CloudHSM único que rege clusters do CloudHSM individualmente.

SLA do CloudHSM Multi-AZ

A AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar clusters do CloudHSM Multi-AZ com a respectiva porcentagem de tempo de atividade mensal, conforme demonstrado na tabela abaixo, durante qualquer ciclo de faturamento mensal (o “SLA do CloudHSM Multi-AZ”).

Porcentagem de tempo de atividade mensal	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,95%, mas superior ou igual a 99%	10%
Inferior a 99,0%, mas superior ou igual a 95,0%	25%
Inferior a 95%	100%

SLA único do CloudHSM

A AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar clusters únicos do CloudHSM com a porcentagem de tempo de atividade do cluster único do CloudHSM aplicável, conforme demonstrado na tabela abaixo, durante qualquer ciclo de faturamento mensal (“SLA do CloudHSM único”):

Porcentagem de tempo de atividade de cluster único do CloudHSM	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,5%, mas superior ou igual a 99%	10%
Inferior a 99,0%, mas superior ou igual a 95,0%	25%
Inferior a 95%	100%

A tradução abaixo destina-se apenas a fins informativos. Em caso de discrepância, inconsistência ou conflito entre esta tradução e a última versão atualizada em inglês (incluindo os casos de atrasos na tradução), a versão em inglês prevalecerá.

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem das cobranças totais pagas por você pelo(s) cluster(s) do CloudHSM aplicável para o ciclo de cobrança mensal em que o SLA não foi cumprido, conforme o caso.

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do AWS CloudHSM de outra forma devidos por você. A nosso critério, poderemos emitir o Crédito de serviço para o cartão de crédito que você usou para pagar o ciclo de faturamento no qual o erro ocorreu. Os Créditos de serviço não dão direito a nenhum reembolso ou outro pagamento da AWS. O Crédito de serviço será aplicável e emitido somente se o valor do crédito referente ao ciclo de faturamento mensal em questão for superior a US\$ 1,00 (um dólar norte-americano). Os Créditos de serviço não poderão ser transferidos ou aplicados a qualquer outra conta. Salvo disposição em contrário no Contrato, o seu único e exclusivo recurso para qualquer indisponibilidade, falta de desempenho ou outra falha da nossa parte no fornecimento do AWS CloudHSM é o recebimento de um Crédito de serviço (caso tenha direito) de acordo com os termos deste SLA.

Solicitação de crédito e procedimentos de pagamento

Para receber o Crédito de serviço, é necessário que você envie uma solicitação [abrindo um caso no AWS Support Center](#). Você não pode combinar ou acumular reivindicações no âmbito do SLA do CloudHSM Multi-AZ e o SLA do CloudHSM único para um determinado cluster do CloudHSM único. A solicitação de crédito precisa ser recebida por nós até o final do segundo ciclo de faturamento após o qual o incidente ocorreu, devendo incluir as informações especificadas abaixo para o SLA aplicável:

1. as palavras “Solicitação de crédito do SLA – CloudHSM” na linha de assunto;
2. as datas e os horários de cada incidente de Indisponibilidade que você estiver informando;
3. a região da AWS e ID(s) de cluster da AWS do(s) cluster(s) do CloudHSM afetado(s); e
4. seus registros de solicitação que documentam os erros e corroboram com a interrupção alegada (todas as informações confidenciais ou sigilosas nesses registros devem ser removidas ou substituídas por asteriscos).

Se uma solicitação nos termos do SLA em questão for confirmada por nós, emitiremos o Crédito de serviço para você no ciclo de faturamento seguinte ao mês em que sua solicitação tiver sido confirmada por nós. O não envio das informações solicitadas e de outras informações, conforme exigido acima, implicará no não recebimento do Crédito de serviço.

Exclusões do SLA do CloudHSM

Os respectivos SLAs não se aplicam a qualquer indisponibilidade, suspensão ou rescisão do CloudHSM, ou outros problemas de desempenho do CloudHSM, direta ou indiretamente: (i) causados por fatores fora do nosso controle razoável, inclusive eventos de força maior ou de acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do CloudHSM; (ii) decorrentes de ações ou omissões voluntárias da sua parte; (iii) decorrentes de configurações incorretas por parte do cliente; (iv) decorrentes do seu equipamento, software ou outra

A tradução abaixo destina-se apenas a fins informativos. Em caso de discrepância, inconsistência ou conflito entre esta tradução e a última versão atualizada em inglês (incluindo os casos de atrasos na tradução), a versão em inglês prevalecerá.

tecnologia; ou (v) decorrentes da nossa suspensão e rescisão do seu direito de usar o CloudHSM nos termos do Contrato.

Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos usados no nosso cálculo da Porcentagem de tempo de atividade mensal ou da Porcentagem de tempo de atividade de cluster único do CloudHSM, e então, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

Definições

- “Zona de disponibilidade” e “AZ” [Availability Zone (Zona de disponibilidade)] referem-se ao local isolado dentro da região da AWS identificada por um identificador de letras conforme o código de região da AWS (p. ex.: us-west-1a).
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para um determinado Cluster do CloudHSM Multi-AZ é calculada subtraindo de 100% a porcentagem de intervalos de 1 minuto durante o ciclo de faturamento mensal no qual cada HSM do Cluster do CloudHSM Multi-AZ estava “Indisponível”. Se você estiver executando esse Cluster do CloudHSM Multi-AZ apenas durante parte do mês, presume-se que o seu Cluster do CloudHSM Multi-AZ esteja 100% disponível durante a parte do mês em que não estava em execução.
- “Cluster Multi-AZ do CloudHSM” refere-se a um cluster do CloudHSM devidamente configurado e inicializado com pelo menos dois HSMs ativos espalhados por pelo menos duas AZs.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada da AWS Private CA.
- “Cluster do CloudHSM Único” refere-se a um cluster do CloudHSM devidamente configurado e inicializado com um ou mais HSMs ativos.
- A “Porcentagem de tempo de atividade do Cluster do CloudHSM Único” para um determinado Cluster do CloudHSM Único é calculada subtraindo de 100% a porcentagem de intervalos de 1 minuto durante o ciclo de faturamento mensal em que o Cluster do CloudHSM Único estava “Indisponível”. Se você executou esse Cluster do CloudHSM Único somente durante parte do mês, presume-se que o seu Cluster do CloudHSM Único esteja 100% disponível durante a parte do mês em que não estava em execução.
- “Indisponível” e “Indisponibilidade” referem-se,
 - em relação ao SLA do Cluster do CloudHSM Multi-AZ, que todas as solicitações de operação criptográfica e de gerenciamento para todos os HSMs de um Cluster do CloudHSM Multi-AZ em execução em pelo menos duas AZs falharam durante um intervalo de um minuto.
 - Para o SLA do Cluster do CloudHSM Único, todas as solicitações de operações criptográficas e de gerenciamento para um Cluster do CloudHSM Único falharam durante um intervalo de um minuto.