

Die folgende Übersetzung dient nur zu Informationszwecken. Bei Abweichungen und Widersprüchlichkeiten zwischen dieser Übersetzung und der englischen Fassung (insbesondere aufgrund von Verzögerungen bei der Übersetzung) hat die englische Fassung Vorrang.

# Dienstleistungsvereinbarung zu Amazon Elastic Load Balancing

**Letzte Aktualisierung: [25. Juli 2022]**

Diese Dienstleistungsvereinbarung zu Amazon Elastic Load Balancing (Service Level Agreement „SLA“) ist eine Richtlinie, die die Nutzung von Amazon Elastic Load Balancing („Elastic Load Balancing“) regelt und für jedes Konto, das Elastic Load Balancing nutzt, separat gilt. Im Falle eines Konflikts zwischen den Bedingungen dieser SLA und den Bedingungen der [AWS-Kundenvereinbarung](#) oder einer anderen Vereinbarung mit uns, die Ihre Nutzung unserer Dienste regelt (die „Vereinbarung“), gelten die Bedingungen dieser SLA, jedoch nur in dem Umfang, in dem ein solcher Konflikt besteht. Großgeschriebene Begriffe, die hierin verwendet, aber nicht definiert werden, haben die in der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

## SLA

AWS geht zwei SLA-Verpflichtungen für Elastic Load Balancing ein: (1) eine Multi-AZ Load Balancer SLA, die für jeden Load Balancer gilt, der über mehrere AZ eingesetzt wird, und (2) eine Single Load Balancer SLA, die für jeden Load Balancer oder GWLB-Einsatz einzeln gilt.

### *Multi-AZ Elastic Load Balancer SLA*

Wenn ein Load Balancer gleichzeitig auf zwei oder mehr AZ („Multi-AZ Load Balancer“) eingesetzt wird, wird AWS wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um jeden Multi-AZ Load Balancer mit einem monatlichen Betriebszeitprozentsatz verfügbar zu machen, der in der nachstehenden Tabelle für jeden monatlichen Abrechnungszyklus angegeben ist (die „Multi-AZ Load Balancer SLA“).

<b>Monatlicher Betriebszeitprozentsatz</b>	<b>Dienstgutschrift-Prozentsatz</b>
Weniger als 99,99 % aber größer oder gleich 99,0 %	10 %
Weniger als 99,0 %, aber größer als oder gleich 95,0 %	30 %
Weniger als 95,0 %	100 %

### *Single Load Balancer SLA*

Wenn ein Load Balancer bzw. GWLB in nur einem AZ („Single Load Balancer“) eingesetzt wird, wird AWS wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um den Single Load Balancer mit einem Single Load Balancer Betriebszeitprozentsatz, wie in der Tabelle unten gezeigt, während eines monatlichen Abrechnungszyklus verfügbar zu machen (die „Single Load Balancer SLA“).

## **Betriebszeitprozentsatz eines Single Load Balancers Dienstgutschrift-Prozentsatz**

Weniger als 99,9 %, aber größer als oder gleich 99,0 %	10 %
Weniger als 99,0 %, aber größer als oder gleich 95,0 %	30 %
Weniger als 95,0 %	100 %

## **Dienstgutschriften**

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gesamtkosten berechnet, die Sie für den jeweiligen Load Balancer für den monatlichen Abrechnungszyklus gezahlt haben, in dem die SLA nicht erfüllt wurde, sofern zutreffend.

Wir verrechnen Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Elastic Load Balancing-Zahlungen, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Wir können nach freiem Ermessen die Dienstgutschrift der Kreditkarte gutschreiben, die Sie zur Bezahlung in dem Abrechnungszyklus verwendet haben, in dem die Nichtverfügbarkeit aufgetreten ist. Dienstgutschriften berechtigen Sie nicht zu Rückerstattungen oder anderen Zahlungen von AWS. Eine Dienstgutschrift wird nur dann angerechnet, wenn der Gutschriftbetrag für den entsprechenden monatlichen Abrechnungszyklus größer als ein Dollar (1 USD) ist. Dienstgutschriften können nicht auf ein anderes Konto übertragen oder angerechnet werden. Sofern in der Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, besteht Ihr einziger und ausschließlicher Rechtsbehelf bei Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstigem Versagen unsererseits bei der Bereitstellung von Elastic Load Balancing im Erhalt einer Dienstgutschrift (sofern berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

## **Verfahren für die Beantragung von Gutschriften und Zahlungen**

Um eine Dienstgutschrift zu erhalten, müssen Sie einen Antrag zur [Eröffnung eines Falles](#) im AWS Support Center einreichen. Sie dürfen Ansprüche unter der Multi-AZ Load Balancer SLA und der Single Load Balancer SLA für eine bestimmte Load Balancer-Bereitstellung nicht kombinieren oder stapeln. Ihr Antrag muss bis zum Ende des zweiten Abrechnungszeitraums, nach dem der Vorfall eingetreten ist, bei uns eingehen und die unten aufgeführten Informationen für die Multi-AZ Load Balancer SLA und die Single Load Balancer SLA enthalten, je nachdem, was zutrifft:

1. die Worte „ELB SLA Credit Request“ (Antrag auf Gutschrift für ELB SLA) in der Betreffzeile;
2. die Daten und Uhrzeiten jedes von Ihnen beanspruchten Nichtverfügbarkeitsvorfalls;
3. die ARNs oder DNS-Namen der betroffenen Load Balancer;
4. den Abrechnungszyklus und die AWS-Regionen, für die Sie Dienstgutschriften beanspruchen; und
5. alle Anfrage-/Überwachungsprotokolle, die die Fehler dokumentieren und den beanspruchten Ausfall bestätigen.\*\*

***\*\*Bitte ersetzen Sie alle vertraulichen oder sensiblen Daten in diesen Protokollen durch Sternchen***

Wenn ein Anspruch im Rahmen der geltenden SLA von uns bestätigt wird, stellen wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat aus, in dem Ihr Antrag von uns bestätigt wurde. Wenn Sie die angeforderten und sonstigen Informationen nicht wie oben beschrieben zur Verfügung stellen, werden Sie vom Erhalt einer Dienstgutschrift ausgeschlossen.

## **SLA-Ausschlüsse für Elastic Load Balancing**

Die jeweiligen SLAs gelten nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung von Elastic Load Balancing oder für Leistungsprobleme des Load Balancers oder GWLB, die direkt oder indirekt (i) durch Faktoren außerhalb unserer Kontrolle, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsprobleme oder damit zusammenhängende Probleme außerhalb des Abgrenzungspunkts von Elastic Load Balancing, (ii) durch freiwillige Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits (z. B. Fehlkonfiguration von Sicherheitsgruppen, VPC-Konfigurationen oder Berechtigungseinstellungen, Deaktivierung von Kodierungsschlüsseln oder Unzugänglichmachung von Kodierungsschlüsseln usw.); (iii) die auf Ihre Ausrüstung, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; (iv) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die im Elastic Load Balancing Benutzerleitfaden auf der AWS-Website beschriebenen Richtlinien nicht befolgen; oder (v) die sich aus der Aussetzung oder Beendigung Ihres Rechts zur Nutzung von Elastic Load Balancing in Übereinstimmung mit der Vereinbarung durch uns ergeben (zusammenfassend die „Elastic Load Balancing SLA-Ausschlüsse“). Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren beeinträchtigt wird als die, die bei der Berechnung des monatlichen Betriebszeitprozentsatzes bzw. des Betriebszeitprozentsatzes für einen einzelnen Load Balancer zugrunde gelegt wurden, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

## **Definitionen**

- „Verfügbarkeitszone“ und „AZ“ bezeichnen einen isolierten Standort innerhalb einer AWS-Region, der durch einen dem AWS-Regionalcode folgenden Buchstaben identifiziert wird (z. B. us-west-1a).
- „GWLB“ bezeichnet einen Gateway Load Balancer.
- „Zustandsziele“ sind die Ziele des Load Balancers bzw. GWLB, die einen Erfolgscode für den vom Load Balancer bzw. GWLB gesendeten Zustandstest zurückgeben.
- „Load Balancer“ bezeichnet je nach Fall einen Application Load Balancer, Network Load Balancer oder Classic Load Balancer.
- Der „Monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ wird berechnet, indem der Prozentsatz der Minuten während des Monats, in dem eingeschlossene Dienste, soweit zutreffend, nicht verfügbar waren, von 100 % abgezogen wird.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.

- Der „Single Load Balancer Betriebszeitprozentsatz“ wird berechnet, indem der Prozentsatz der Minuten, in denen sich ein Single Load Balancer im Monat im Zustand der Nichtverfügbarkeit befand, von 100 % abgezogen wird.
- „Nicht verfügbar“ und „Nichtverfügbarkeit“ bedeuten:
  - Für die Multi-AZ Load Balancer SLA hat Ihr Multi-AZ Load Balancer, der in zwei oder mehr AZ aktiviert ist und mindestens ein Zustandsziel hat, keine externe Konnektivität und alle Versuche, sich mit dem Multi-AZ Load Balancer zu verbinden, sind erfolglos.
  - Für die Single Load Balancer SLA hat Ihr Single Load Balancer mindestens ein Zustandsziel, hat keine externe Konnektivität und alle Verbindungsversuche zum Single Load Balancer sind erfolglos.