

Die nachstehende Übersetzung dient nur zur Information. Im Falle von Abweichungen, Unstimmigkeiten oder Widersprüchen zwischen dieser Übersetzung und der zuletzt aktualisierten englischen Version (einschließlich aufgrund von Übersetzungsverzögerungen) hat die englische Version Vorrang.

# Amazon AppStream 2.0 Service Level Agreement

Letzte Aktualisierung: 10. Mai 2022

Dieses Amazon AppStream 2.0 Service Level Agreement (dieses „SLA“) ist eine Richtlinie zur Regelung der Nutzung von Amazon AppStream 2.0 und gilt separat für jedes Konto, das Amazon AppStream 2.0 nutzt. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bedingungen dieses SLA und den Bedingungen der [AWS-Kundenvereinbarung](#) oder einer anderen Vereinbarung mit uns, die Ihre Nutzung unserer Dienste regelt (die „Vereinbarung“), gelten die Bedingungen dieses SLA, jedoch nur im Umfang des Widerspruchs. Großgeschriebene Begriffe, die hierin verwendet, aber nicht definiert werden, haben die in der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

## Dienstverpflichtung

AWS unternimmt wirtschaftlich zumutbare Anstrengungen, um Amazon AppStream 2.0 für jede AWS-Region während des monatlichen Abrechnungszyklus mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % zur Verfügung zu stellen (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass Amazon AppStream 2.0 die Dienstverpflichtung nicht erfüllt, haben Sie Anspruch auf eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben.

## Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der von Ihnen in dem betreffenden Monat in der jeweiligen AWS-Region für Amazon AppStream 2.0 insgesamt gezahlten Geräteparkgebühren (ohne Benutzergebühren) gemäß der nachstehenden Tabelle berechnet.

| Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz                  | 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 % | 25 %                         |
| Weniger als 95,0 %                                     | 100 %                        |

Wir verrechnen jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für Amazon AppStream 2.0, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Nach unserem Ermessen können wir die Dienstgutschrift auf jene Kreditkarte ausstellen, mit der Sie für den Abrechnungszeitraum, in dem die Nichtverfügbarkeit auftrat, bezahlt haben. 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, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstige Nichtbereitstellung von Amazon AppStream 2.0 der Erhalt einer Dienstgutschrift (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieses SLA.

Die nachstehende Übersetzung dient nur zur Information. Im Falle von Abweichungen, Unstimmigkeiten oder Widersprüchen zwischen dieser Übersetzung und der zuletzt aktualisierten englischen Version (einschließlich aufgrund von Übersetzungsverzögerungen) hat die englische Version Vorrang.

## Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren

Um eine Dienstgutschrift zu erhalten, müssen Sie einen Antrag stellen, indem Sie [einen Fall im AWS Support Center öffnen](#). Um anspruchsberechtigt zu sein, muss der Gutschriftenantrag bis zum Ende des zweiten Abrechnungszyklus, nach dem der Vorfall eingetreten ist, bei uns eingegangen sein und folgende Angaben enthalten:

1. Die Wörter „SLA Credit Request“ (Gutschriftenantrag für SLA) in der Betreffzeile;
2. Das Datum und die Uhrzeit jedes von Ihnen beanspruchten Nichtverfügbarkeitsvorfalls;
3. Die betroffenen Benutzer, Stacks und Geräteparks, und
4. Ihre Protokolle, die die Fehler dokumentieren und die behaupteten Ausfälle bestätigen (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden).

Wenn wir bestätigen, dass der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz unter der Dienstverpflichtung liegt, werden wir Ihnen die entsprechende Dienstgutschrift innerhalb von einem Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem Ihr Antrag von uns bestätigt wurde, ausstellen. Wenn Sie es versäumen, eine Dienstgutschrift zu beantragen oder andere Informationen bereitzustellen, die zur Bestätigung des Antrags erforderlich sind, werden Sie vom Erhalt einer Dienstgutschrift ausgeschlossen.

## Amazon AppStream 2.0 SLA-Ausschlüsse

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung von Amazon AppStream 2.0 oder für andere Leistungsprobleme von Amazon AppStream 2.0: (i) die durch Faktoren verursacht werden, welche außerhalb unserer angemessenen Kontrolle liegen, darunter Ereignisse höherer Gewalt oder Internetzugangs- oder damit zusammenhängende Probleme jenseits des Abgrenzungspunktes von Amazon AppStream 2.0; (ii) die aus Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits resultieren, einschließlich einer fehlerhaften Konfiguration Ihrer Bild-, Streaming-Anwendungen, Betriebssystemeinstellungen, Ihres Geräteparks, Stacks, Ihres Identity Provider, Ihrer Active Directory-Umgebung, Ihres VPC oder DNS; (iii) die auf Ihre Ausrüstung, Software, Ihr Netzwerk oder Ihre sonstige Technologie oder die Ausrüstung, Software, das Netzwerk oder die sonstige Technologie Ihres Benutzers zurückzuführen sind; (iv) die auf dem Fehlen einer bereitgestellten und verfügbaren Streaming-Ressource beruhen, einschließlich aufgrund einer nicht ausreichenden Bereitstellung Ihres Geräteparks oder einer ausstehenden Bereitstellung neuer Streaming-Ressourcen durch automatische Skalierung, Sitzungsbeendigung oder eine regelmäßige Aktualisierung der Streaming-Ressource; (v) die aus Ihrer Nichtbefolgung der Richtlinien oder dem Versäumnis, den Dienst innerhalb der Beschränkungen zu nutzen, die in der Dokumentation für Amazon AppStream 2.0 auf der AWS-Website beschrieben sind, resultieren; oder (vi) die sich aus der Aussetzung oder Beendigung Ihres Rechts zur Nutzung von Amazon AppStream 2.0 gemäß der Vereinbarung durch uns ergeben (zusammen die „Amazon AppStream 2.0 SLA-Ausschlüsse“). Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren beeinträchtigt wird, die nicht in unsere Berechnung des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes einfließen, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

## Definitionen

Die nachstehende Übersetzung dient nur zur Information. Im Falle von Abweichungen, Unstimmigkeiten oder Widersprüchen zwischen dieser Übersetzung und der zuletzt aktualisierten englischen Version (einschließlich aufgrund von Übersetzungsverzögerungen) hat die englische Version Vorrang.

- „Einsatzminuten“ bedeutet die Gesamtzahl der Minuten, während derer eine bestimmte Streaming-Ressource in einem Abrechnungsmonat in einer bestimmten AWS-Region bereitgestellt wird und zum Streamen verfügbar ist.
- „Ausfallzeit“ bedeutet die Gesamtzahl der Einsatzminuten bei allen Streaming-Ressourcen, die in einem Monat bereitgestellt werden, während derer die Streaming-Ressource nicht verfügbar ist.
- „Maximal verfügbare Minuten“ bedeutet die Summe aller Einsatzminuten bei allen Streaming-Ressourcen, die in einem Abrechnungsmonat in einem AWS-Konto bereitgestellt werden.
- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ wird als die maximal verfügbaren Minuten minus der Ausfallzeit geteilt durch die maximal verfügbaren Minuten in einem Abrechnungsmonat für ein AWS-Konto in einer bestimmten AWS-Region berechnet. Der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz wird durch die folgende Formel dargestellt:  $\text{Monatliche Verfügbarkeit \%} = (\text{maximal verfügbare Minuten} - \text{Ausfallzeit}) / \text{maximal verfügbare Minuten}$ . Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt aus einem Amazon AppStream 2.0 SLA-Ausschluss resultieren.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, die wie oben angegeben berechnet wird und die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- „Streaming-Ressource“ bedeutet eine Always-On-Streaming-Instanz, On-Demand-Streaming-Instanz oder einen Elastic-Gerätepark.
- Eine Streaming-Ressource gilt als während einer bestimmten Minute „nicht verfügbar“, wenn alle kontinuierlichen Versuche, während der gesamten Minute eine Verbindung mit der Streaming-Ressource herzustellen, erfolglos sind. Wenn während der Minute kein Versuch zur Herstellung einer Verbindung mit der Streaming-Ressource erfolgt, gilt die Streaming-Ressource als während der Minute verfügbar.