

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.

# Service Level Agreement für Amazon DevOps Guru

Letzte Aktualisierung: 5. Mai 2022

Dieses Service Level Agreement für Amazon DevOps Guru („SLA“) ist eine Richtlinie, die die Nutzung von Amazon DevOps Guru („Amazon DevOps Guru“) regelt und separat für jedes Konto gilt, das Amazon DevOps Guru 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 wird wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen dahingehend unternehmen, dass Amazon DevOps Guru während jedes monatlichen Abrechnungszyklus für jede AWS-Region mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % zur Verfügung steht (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass Amazon DevOps Guru die Dienstverpflichtung nicht erfüllt, haben Sie Anspruch auf den Erhalt einer Dienstgutschrift wie unten beschrieben.

## Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der von Ihnen gezahlten Gesamtgebühren für Amazon DevOps Guru in der betroffenen AWS-Region für den monatlichen Abrechnungszyklus berechnet, in dem die Dienstverpflichtung nicht erfüllt wurde, wie in der nachstehenden Aufstellung angegeben:

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 DevOps Guru, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Wir können nach freiem Ermessen die Dienstgutschriften 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. Dienstgutschriften werden nur dann angerechnet und geleistet, wenn der Gutschriftsbetrag 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 dem Vertrag nichts anderes vorgesehen ist, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit bzw.

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.

Nichterfüllung oder sonstige Nichtbereitstellung von Amazon DevOps Guru der Erhalt einer Dienstgutschrift (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieses SLA.

## Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren

Um Dienstgutschriften zu erhalten, müssen Sie einen Antrag stellen, indem Sie [einen Fall \(Case\) im AWS Support Center erstellen](#). 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. Den Abrechnungszyklus und die AWS-Regionen, für die Sie Dienstgutschriften anfordern, zusammen mit dem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz in der betreffenden AWS-Region für den Abrechnungszyklus sowie die spezifischen Daten, Uhrzeiten und Verfügbarkeiten für jedes 5-Minuten-Intervall mit einer Verfügbarkeit von weniger als 100 % in der betreffenden AWS-Region während des gesamten Abrechnungszyklus, und
3. Ihre Antragsprotokolle, in denen die Fehler zu den durch Sie geltend gemachten Ausfällen dokumentiert sind (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden).

Wenn der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz eines solchen Gutschriftenantrags von uns bestätigt wird und unter der Dienstverpflichtung liegt, werden wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem der Gutschriftenantrag eingereicht wurde, ausstellen. Wenn Sie keinen Gutschriftenantrag stellen bzw. andere oben genannte erforderliche Informationen nicht vorlegen, haben Sie die Vorbedingungen zum Erhalt einer Dienstgutschrift nicht erfüllt.

## Amazon DevOps Guru-SLA-Ausschlüsse

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von Amazon DevOps Guru oder andere Leistungsprobleme von Amazon DevOps Guru: (i) die durch Faktoren außerhalb unserer vertretbaren Kontrolle verursacht werden, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen oder damit zusammenhängenden Problemen außerhalb des Abgrenzungspunkts von Amazon DevOps Guru; (ii) die auf freiwilligen Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits beruhen (z. B. Skalierung der bereitgestellten Kapazität, Fehlkonfiguration von Sicherheitsgruppen, VPC-Konfigurationen oder Berechtigungseinstellungen usw.); (iii) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die in der Dokumentation zu Amazon DevOps Guru auf der AWS-Website beschriebenen Richtlinien und Best Practices nicht befolgen; (iv) die auf Ihre Ausrüstung, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind;; oder (v) die darauf zurückzuführen sind, dass wir Ihr Recht zur Nutzung von Amazon DevOps Guru in Übereinstimmung mit dem Vertrag aussetzen oder kündigen (zusammen die „Amazon DevOps Guru-SLA-Ausschlüsse“). Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren beeinträchtigt wird, die nicht explizit in die Berechnung des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes einfließen, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

## Definitionen

- „Verfügbarkeit“ wird für jedes 5-Minuten-Intervall als der Prozentsatz der von Amazon DevOps Guru verarbeiteten Anforderungen berechnet, die keine Fehler auslösen und sich ausschließlich auf die bereitgestellten Amazon DevOps Guru-Funktionen beziehen. Wenn

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.

Sie in einem bestimmten 5-Minuten-Intervall keine Anforderungen gestellt haben, wird die Verfügbarkeit für dieses Intervall mit 100 % ausgewiesen.

- Ein „Fehler“ ist jede Anforderung, die einen 5xx-Fehlercode auslöst, z. B. 500 oder 503.
- Der „monatliche Betriebszeitprozentsatz“ für eine bestimmte AWS-Region wird als der Durchschnitt der Verfügbarkeit für alle 5-Minuten-Intervalle in einem monatlichen Abrechnungszyklus berechnet. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt aus einem Amazon DevOps Guru-SLA-Ausschluss resultieren.
- „Anforderung“ ist ein Aufruf einer Amazon DevOps Guru-API, die in der Dokumentation für Amazon DevOps Guru aufgeführt ist.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.