

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 Elastic Block Store Service Level Agreement

Letzte Aktualisierung: 31. Mai 2022

Diese Dienstleistungsvereinbarung für Amazon Elastic Block (Service Level Agreement, „SLA“) ist eine Richtlinie, die die Nutzung des Amazon Elastic Block Store („Amazon EBS“) regelt und für jedes Konto, das Amazon EBS nutzt, separat gilt. Im Falle eines Widerspruchs 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 im Umfang des Widerspruchs. Großgeschriebene Begriffe, die hierin verwendet, aber nicht definiert werden, haben die in der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

SLAs

AWS macht zwei SLA-Zusagen für Amazon EBS: (1) eine Region-Level SLA, die für EBS-Volumen gilt, die über mehrere AZ oder Regionen eingesetzt werden, und (2) eine Volume-Level SLA, die für EBS-Volumen einzeln gilt.

Region-Level SLA

In Bezug auf Amazon EBS unternimmt AWS, wenn alle laufenden Volumen gleichzeitig in zwei oder mehr AZ in derselben Region (oder, wenn es nur eine AZ in der Region gibt, in mindestens zwei Regionen) eingesetzt werden, wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um Amazon EBS in jeder AWS-Region mit einem in der untenstehenden Tabelle angegebenen monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz zur Verfügung zu stellen, und zwar jeweils während eines monatlichen Abrechnungszyklus (die „Region-Level SLA“).

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,99 %, aber gleich oder größer als 99,0 %	10 %
Weniger als 99,0 %, aber gleich oder größer als 95,0 %	30 %
Weniger als 95,0 %	100 %

Volume-Level SLA

AWS unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um jedes einzelne Amazon-EBS-Volumen („einzelnes EBS-Volumen“) mit einem in der untenstehenden Tabelle angegebenen monatlichen Volume-Level-Verfügbarkeitsprozentsatz bereitzustellen, und zwar jeweils während eines monatlichen Abrechnungszyklus (die „Volume-Level SLA“):

Volume-Level-Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,9 %, aber gleich oder größer als 99,0 %	10 %
Weniger als 99,0 %, aber gleich oder größer als 95,0 %	30 %
Weniger als 95,0 %	100 %

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der von Ihnen gezahlten monatlichen Gebühren für die jeweiligen Amazon-EBS-Volumen in der betroffenen AWS-Region berechnet, die die Region-Level SLA oder die Volume-Level SLA nicht erfüllt haben.

Wir verrechnen jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Amazon-EBS-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.

Gutschriftantrag und Zahlungsverfahren

Um eine Dienstgutschrift zu erhalten, müssen Sie einen Antrag stellen, indem Sie [einen Fall im AWS Support Center öffnen](#). Sie dürfen Ansprüche unter der Region-Level SLA oder der Volume-Level SLA für ein bestimmtes einzelnes EBS-Volumen nicht kombinieren oder stapeln. Ihr Gutschriftantrag muss bis zum Ende des zweiten Abrechnungszyklus, nach dem der Vorfall eingetreten ist, bei uns eingehen und die nachfolgend aufgeführten Informationen für die Region-Level SLA bzw. die Volume-Level SLA enthalten:

- i. die Worte „Amazon EBS SLA Credit Request“ in der Betreffzeile;
- ii. das Datum, die Uhrzeit und die betroffene AWS-Region jedes von Ihnen beanspruchten Nichtverfügbarkeitsvorfalls;
- iii. die Ressourcen-ID für Ihre Amazon-EBS-Volumen; und
- iv. Ihre Antragsprotokolle, in denen die Fehler dokumentiert sind und mit denen der geltend gemachte Ausfall bestätigt wird**

**** Bitte ersetzen Sie alle vertraulichen oder sensiblen Daten durch Sternchen.**

Wenn ein Anspruch im Rahmen der geltenden SLA von uns bestätigt wird, stellen wir Ihnen innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem Ihr Antrag von uns bestätigt wurde, eine Dienstgutschrift aus.

Wenn Sie die angeforderten und sonstigen Informationen nicht wie vorstehend beschrieben zur Verfügung stellen, werden Sie vom Erhalt einer Dienstgutschrift ausgeschlossen. Sofern in der Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, sind in dieser SLA Ihre alleinigen und ausschließlichen

Abhilfen sowie die alleinigen und ausschließlichen Verpflichtungen von AWS für jegliche Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder anderweitige Nichtbereitstellung von Amazon EBS dargelegt.

SLA-Ausschlüsse für Amazon EBS

Die Region-Level SLA bzw. die Volume-Level SLA gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von Amazon EBS oder für andere Leistungsprobleme von Amazon EBS, die direkt oder indirekt auf Folgendes zurückzuführen sind oder durch Folgendes verursacht werden:

(i) Faktoren, die außerhalb unserer vertretbaren Kontrolle liegen, unter anderem Ereignisse höherer Gewalt oder Internetzugangs- oder damit zusammenhängende Probleme jenseits des Abgrenzungspunktes des jeweiligen abgedeckten Dienstes; (ii) Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits, einschließlich der Nichtanerkennung eines Wiederherstellungsvolumens oder des Ignorierens von Ressourcenfehlern; (iii) Ihre Ausrüstung, Software oder sonstige Technologie oder (iv) unsere Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung von Amazon EBS gemäß der Vereinbarung (zusammen als die „SLA-Ausschlüsse für Amazon EBS“ bezeichnet). Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren beeinträchtigt wird, die nicht in unsere Berechnung des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes oder des Volume-Level-Verfügbarkeitsprozentsatzes einfließen, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

Definitionen

- „Verfügbarkeitszone“ oder „AZ“ (= Availability Zone) bedeutet ein isolierter Standort innerhalb einer AWS-Region, der durch eine Buchstabenkennung gefolgt von dem AWS-Regionscode angegeben wird (z. B. us-west-1a).
- Der „Volume-Level-Verfügbarkeitsprozentsatz“ wird berechnet, indem der Prozentsatz der Minuten, in denen sich ein einzelnes EBS-Volumen im Monat im Zustand der Nichtverfügbarkeit befand, von 100 % abgezogen wird.
- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ wird berechnet, indem der Prozentsatz der Minuten, in denen sich Amazon EBS im Monat im Zustand der Nichtverfügbarkeit befand, von 100 % abgezogen wird.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- „Nicht verfügbar“ und „Nichtverfügbarkeit“ bedeuten:
 - In Bezug auf die Region-Level SLA, dass alle Ihre angehängten Volumen in zwei oder mehr AZ in derselben AWS-Region (oder, wenn es nur eine AZ in der AWS-Region gibt, in dieser AZ und einer AZ in einer anderen AWS-Region), null Lese-/Schreib-IO durchführen, mit anstehendem IO in der Warteschlange.
 - In Bezug auf die Volume-Level SLA, dass Ihr einziges EBS-Volumen null Lese-/Schreib-IO durchführt, mit anstehendem IO in der Warteschlange.