

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-Vereinbarung für die AWS Amplify Console

Letzte Aktualisierung: 5. Mai 2022

Diese Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, „SLA“) für die AWS Amplify Console ist eine Richtlinie, die die Nutzung der AWS Amplify Console („Amplify Console“) regelt und für jedes Konto, das die Amplify Console 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. Begriffe, die hierin verwendet, aber nicht definiert werden, haben die in der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

Dienstverpflichtung

AWS wird wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen dahingehend unternehmen, dass die Amplify Console mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,95 % für jede AWS-Region während eines monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung gestellt wird (die „Dienstverpflichtung“). Sollte die Amplify Console die Dienstverpflichtung nicht erfüllen, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gesamtkosten berechnet, die Sie für die Amplify Console für die betreffende AWS-Region während eines monatlichen Abrechnungszeitraums gezahlt haben, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz innerhalb der in der nachstehenden Tabelle angegebenen Bereiche lag:

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,95 %, 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 Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für die Amplify Console, 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 der Fehler aufgetreten ist. Dienstgutschriften berechtigen Sie nicht zu Rückerstattungen oder anderen Zahlungen von AWS. Eine Dienstgutschrift wird nur dann angerechnet, 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 im Vertrag nichts anderes vorgesehen ist, besteht Ihr einziges und ausschließliches Rechtsmittel bei Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstiger Nichtbereitstellung der Amplify Console durch uns im Erhalt einer Dienstgutschrift (sofern berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser 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 Dienstgutschriften zu erhalten, müssen Sie über [einen Fall \(Case\) im AWS Support Center öffnen](#) einen Antrag stellen. 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:

- (i) die Wörter „SLA Credit Request“ (Gutschriftenantrag SLA) in der Betreffzeile;
- (ii) das Datum, die Uhrzeit und die AWS-Region jedes Vorfalles mit einer Fehlerquote ungleich Null, den Sie geltend machen; und
- (iii) Ihre Antragsprotokolle, die die Fehler dokumentieren und die beanspruchten Ausfälle bestätigen (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden).

Wenn Verfügbarkeitsprozentsatz im Monat des Gutschriftenantrags von uns bestätigt wird und unter der jeweiligen Dienstverpflichtung liegt, stellen wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat aus, in dem der Gutschriftenantrag von uns bestätigt wird, aus. Wenn Sie es versäumen, den Antrag zu stellen oder die anderen oben genannten Informationen anzugeben, werden Sie vom Erhalt einer Dienstgutschrift ausgeschlossen.

SLA-Ausschlüsse für die AWS Amplify Console

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung der Amplify Console oder für andere Leistungsprobleme der Amplify Console: (i) die durch Faktoren außerhalb unserer Kontrolle verursacht werden, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen jenseits des Abgrenzungspunkts der Amplify Console; (ii) die auf Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits zurückzuführen sind; (iii) die auf Ihre Geräte, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; (iv) die auf die Verwendung eines anderen Ursprungs-Servers als Amazon S3 zurückzuführen sind; (v) die sich aus der Nichteinhaltung der Richtlinien oder der Überschreitung der in der Dokumentation zur Amplify Console auf der AWS-Website beschriebenen Nutzungsbeschränkungen ergeben; oder (vi) die sich aus der Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung der Amplify Console in Übereinstimmung mit der Vereinbarung ergeben (zusammen die „SLA-Ausschlüsse für die AWS Amplify Console“). Wird die Verfügbarkeit durch andere Faktoren als diejenigen, die in unserer Berechnung der Fehlerquote benutzt werden, beeinträchtigt, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

Definitionen

- „Fehlerquote“ bezeichnet: (i) die Gesamtzahl der internen Serverfehler, die von der Amplify Console zurückgegeben werden, geteilt durch (ii) die Gesamtzahl der Anfragen während dieses Fünf-Minuten-Intervalls. Wir berechnen die Fehlerquote für jedes Konto der Amplify Console als Prozentsatz für jedes Fünf-Minuten-Intervall im monatlichen Abrechnungszyklus. Bei der Berechnung der Anzahl der internen Serverfehler werden keine Fehler berücksichtigt, die direkt oder indirekt auf einen der SLA-Ausschlüsse für die AWS Amplify Console zurückzuführen sind.
- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ für eine bestimmte AWS-Region wird berechnet, indem von 100 % der Durchschnitt der Fehlerquoten in jedem 5-Minuten-Intervall im monatlichen Abrechnungszyklus abgezogen wird.

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.

- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine wie oben beschrieben berechnete Dollar-Gutschrift, die wir einem berechtigten Konto der Amplify Console wieder gutschreiben können.