

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 AWS AppFabric

Letzte Aktualisierung: 21. Juni 2023

Diese Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, „SLA“) für AWS AppFabric ist eine Richtlinie, die die Nutzung von AWS AppFabric („AWS AppFabric“) regelt und für jedes Konto, das AWS AppFabric 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.

Dienstverpflichtung

AWS unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um AWS AppFabric mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % für jede AWS-Region während eines monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen (die „Dienstverpflichtung“). Sollte AWS AppFabric die Dienstverpflichtung nicht erfüllen, sind Sie berechtigt, wie unten beschrieben eine Dienstgutschrift zu erhalten.

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der von Ihnen gezahlten Gesamtgebühren für AWS AppFabric 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 AWS AppFabric, 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 ist nur dann anwendbar und wird nur dann ausgestellt, wenn der Guthabenbetrag für den entsprechenden monatlichen Abrechnungszyklus

größer als ein US-Dollar (1 \$) ist. Dienstgutschriften können nicht auf ein anderes Konto übertragen oder angerechnet werden. Sofern in dieser Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstige Nichtbereitstellung von AWS AppFabric der Erhalt einer Dienstgutschrift (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

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. 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, 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 der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz eines solchen Antrags von uns bestätigt wird und unter der Dienstverpflichtung liegt, werden wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem der Antrag aufgetreten ist, ausstellen. 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 AWS AppFabric

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von AWS AppFabric oder andere Leistungsprobleme von AWS AppFabric: (i) die durch Faktoren außerhalb unserer Kontrolle verursacht werden, einschließlich höherer Gewalt oder Probleme mit dem Internetzugang oder damit zusammenhängender Probleme jenseits des Abgrenzungspunkts von AWS AppFabric, wie z. B. ein API-Ausfall einer von AWS AppFabric unterstützten Anwendung; (ii) die aus Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits oder eines Dritten resultieren (z. B. Deaktivierung von Chiffrierschlüsseln oder Unzugänglichkeit der Chiffrierschlüssel, Ungültigmachung oder Deaktivierung von Authentifizierungstokens, falsch konfigurierte Berechtigungen, abgelaufene oder falsche Authentifizierungsnachweise/Tokens, Veralterung von APIs durch Dritte, Drosselung von Daten zu oder von AWS AppFabric durch Dritte usw.); (iii) die sich

daraus ergeben, dass Sie die Richtlinien und Best Practices, die in der [technischen Dokumentation von AWS AppFabric](#) auf der AWS-Website beschrieben sind, nicht befolgen; (iv) die sich aus Ihren Geräten, Ihrer Software oder anderen Technologien ergeben; oder (v) die sich aus der Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung von AWS AppFabric in Übereinstimmung mit der Vereinbarung durch uns ergeben (zusammen die „SLA-Ausschlüsse für AWS AppFabric“). 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 „Verfügbarkeit“ wird für jedes 5-Minuten-Intervall als Prozentsatz der erfolgreichen Anfragen und geplanten Aktionen berechnet, die von AWS AppFabric verarbeitet werden. Wenn diese Anfragen nicht fehlschlagen und die geplanten Aktionen in einem bestimmten 5-Minuten-Intervall nicht ohne Fehler ausgeführt werden, dann wird davon ausgegangen, dass AppFabric in diesem Intervall zu 100 % verfügbar ist.
- „Anfrage“ ist ein Aufruf an die StartUserAccessTasks API, um den Zugriff eines Benutzers auf alle autorisierten Anwendungen in der AWS Console oder im AWS Command Line Interface (CLI) zu erhalten.
- "Geplante Aktionen" bezeichnet eine wiederkehrende Übermittlung von verfügbaren Prüfprotokollen aus allen autorisierten SaaS-Anwendungen an konfigurierte Ziele.
- Als „Fehler“ gilt jede Anfrage, die einen 500- oder 503-Fehlercode zurückgibt (angezeigt als interner Service-Fehler oder als Status „Service unavailable“ in der AWS AppFabric Console), oder ein Status „Ingestion Destination failed“ aufgrund eines internen Service-Fehlers in AWS AppFabric, mit Ausnahme der in den SLA-Ausschlüssen für AWS AppFabric aufgeführten Gründe.
- Der „monatliche Verfügbarkeitszeitprozentsatz“ 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 SLA-Ausschluss für AWS AppFabric resultieren.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine wie oben beschrieben berechnete US-Dollar-Gutschrift, die wir einem berechtigten AWS AppFabric-Konto wieder gutschreiben können.