

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 Amazon Application Recovery Controller

Letzte Aktualisierung: 15. August 2024

Diese Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, „SLA“) für Amazon Application Recovery Controller ist eine Richtlinie, die die Nutzung von Application Recovery Controller regelt und für jedes Konto, das Amazon Application Recovery Controller nutzt, separat gilt. 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, das jeder Amazon Application Recovery Controller Cluster mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von 100 % während eines jeden monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung gestellt wird (die „Dienstverpflichtung“). Sollte ein Amazon Application Recovery Controller Cluster 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 den betroffenen Amazon Application Recovery Controller Cluster für den monatlichen Abrechnungszyklus gezahlt haben, in dem die Dienstverpflichtung nicht erfüllt wurde, und zwar in Übereinstimmung mit der nachstehenden Tabelle:

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

Wir werden jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für Amazon Application Recovery Controller verrechnen, 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. Sofern in der Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, besteht Ihr einziger und ausschließlicher Rechtsbehelf bei Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstiger Nichtbereitstellung des Amazon Application Recovery Controllers durch uns im Erhalt einer Dienstgutschrift (sofern berechtigt) gemäß den Bedingungen dieses SLA.

Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren

Um eine Dienstgutschrift zu erhalten, müssen Sie einen Antrag stellen, indem Sie [einen Fall \(Case\) 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:

- (i) die Wörter „SLA Credit Request“ (Gutschriftenantrag SLA) in der Betreffzeile;
- (ii) die Datums- und Zeitangaben sowie die betroffenen Amazon Application Recovery Controller Cluster für jeden Nichtverfügbarkeitsvorfall, 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 der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz einer solchen Anfrage von uns bestätigt wird und unter der Dienstverpflichtung liegt, werden wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem die Anfrage eingegangen 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 Amazon Application Recovery Controller

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung des Amazon Application Recovery Controllers oder für andere Leistungsprobleme des Amazon Application Recovery Controllers: (i) die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen oder damit zusammenhängenden Problemen jenseits des Abgrenzungspunkts von Amazon Application Recovery Controller; (ii) die auf Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits oder eines Dritten zurückzuführen sind, (iii) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die in der [Amazon Application Recovery Controller Dokumentation](#) auf der AWS-Website beschriebenen Richtlinien und Best Practices nicht befolgen; (iv) die auf Ihre Geräte, Software oder sonstige Technologie und/oder Geräte, Software oder sonstige Technologie Dritter (mit Ausnahme von

Geräten Dritter, die sich in unserem direkten Einflussbereich befinden) zurückzuführen sind; (v) die sich aus der Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung von Amazon Application Recovery Controller gemäß dem Vertrag ergeben; oder (vi) die in Bezug auf Routing Control Updates in einem Zeitraum auftreten, in dem Sie nicht kontinuierlich versucht haben, API-Aufrufe gegen alle Endpunkte in Ihrem Cluster zu tätigen (z. B. https://host*.ap-northeast-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1, https://host*.ap-southeast-2.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1, https://host*.eu-west-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1, https://host*.us-west-2.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1, and https://host*.us-east-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1) (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für Amazon Application Recovery Controller“). 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

- „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).
- Ein „Cluster“ ist ein Satz redundanter regionaler Endpunkte, gegen die Sie API-Aufrufe ausführen können, um den Status einer oder mehrerer Routing Controls zu aktualisieren oder abzurufen.
- Eine „Routing Control“ ist eine Schaltung, mit der Sie steuern können, ob der Datenverkehr einer Anwendung an eine bestimmte AWS-Region oder Verfügbarkeitszone weitergeleitet wird.
- „Der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz wird berechnet, indem von 100 % der Prozentsatz der Minuten abgezogen wird, in denen ein Cluster während des Monats nicht verfügbar war. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen die Nichtverfügbarkeit aus, die sich direkt oder indirekt aus einem SLA-Ausschluss für den Amazon Application Recovery Controller ergibt.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- „Nicht verfügbar“ und „Nichtverfügbarkeit“ bedeuten, dass alle gültigen API-Aufrufe, die während einer Minute kontinuierlich an alle Endpunkte in einem Cluster erfolgen, nicht zu einem 2xx-Erfolgscod führen. Wenn während einer Minute nicht kontinuierlich gültige API-Aufrufe an alle Endpunkte in einem Cluster versucht werden oder wenn während der Minute keine API-Aufrufe an einen Cluster-Endpunkt erfolgen, wird der Cluster während dieser Minute als verfügbar betrachtet.