

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 AppSync

Letzte Aktualisierung: 5. Mai 2022

Diese Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, „SLA“) für AWS AppSync ist eine Richtlinie, die die Nutzung von AWS AppSync („AppSync“) regelt und für jedes Konto, das AppSync 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 angemessene Anstrengungen nutzen, um AppSync mit einer monatlichen Betriebszeit von mindestens 99,95 % für jede AWS-Region während eines monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass AppSync die Dienstverpflichtung nicht erfüllt, haben Sie Anspruch auf eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben.

## Dienstgutschriften

Die Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der von Ihnen für AppSync in der betroffenen AWS-Region gezahlten Gesamtgebühren für den monatlichen Abrechnungszyklus berechnet, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz innerhalb der in der folgenden Tabelle aufgeführten Spannen 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 werden jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen AppSync-Zahlungen verrechnen, 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 der Vereinbarung nichts anderes

*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.*

vorgesehen ist, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit bzw. Nichterfüllung oder sonstige Nichtbereitstellung von AppSync der Erhalt von Dienstgutschriften (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

## 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) 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
- (iii) 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.

## SLA-Ausschlüsse für AWS AppSync

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von AppSync oder andere AppSync-Leistungsprobleme: (i) die durch Faktoren außerhalb unseres Einflussbereichs verursacht werden, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen oder damit verbundenen Problemen jenseits des Abgrenzungspunkts von AppSync; (ii) die auf freiwillige Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits zurückzuführen sind (z. B. Skalierung der bereitgestellten Kapazität, Fehlkonfiguration von Sicherheitsgruppen, VPC-Konfigurationen oder Berechtigungseinstellungen, Deaktivierung von Chiffrierschlüsseln oder Unzugänglichkeit der Chiffrierschlüssel usw.); (iii) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die in der AppSync-Dokumentation auf der AWS-Website beschriebenen Richtlinien und Best Practices nicht befolgen; (iv) die auf Ihre Geräte, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; oder (v) die darauf zurückzuführen sind, dass wir Ihr Recht zur Nutzung von AppSync in Übereinstimmung mit der Vereinbarung aussetzen oder kündigen (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für AWS AppSync“). 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

*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.*

- Die „Verfügbarkeit“ wird für jedes 5-Minuten-Intervall als der Prozentsatz der von AppSync verarbeiteten Anfragen berechnet, die keine Fehler auslösen und sich ausschließlich auf die bereitgestellten AppSync-Funktionen beziehen. Wenn Sie in einem bestimmten 5-Minuten-Intervall keine Anforderungen gestellt haben, wird die Verfügbarkeit für dieses Intervall mit 100 % ausgewiesen.
- Ein „Fehler“ liegt vor, wenn:
  - eine Anfrage aufgrund eines AppSync-internen Dienstfehlers fehlschlägt;
  - ein Client keine Verbindung zu AppSync herstellen kann, weil der Dienst innerhalb der zugewiesenen Grenzen unter Verwendung von Best Practices für Wiederholungsversuche und exponentiellem Backoff gedrosselt wurde; oder
  - eine ausgehende Echtzeitupdate-Nachricht (von AppSync an den Client) nicht innerhalb einer Stunde nach der Anfrage an einen permanent verbundenen Client zugestellt wurde, der die Nachricht erfolgreich abonniert hat (es wird davon ausgegangen, dass sowohl die Anfrage als auch der Fehler in dem 5-Minuten-Zeitraum unmittelbar nach dem Ein-Stunden-Fenster aufgetreten sind).
- 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 auf einen SLA-Ausschluss für AWS AppSync zurückzuführen sind.
- „Anfrage“ ist ein Aufruf eines Endpunkts einer auf AppSync gehosteten API oder das Senden oder Empfangen einer Nachricht über das WebSocket-Protokoll.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.