

Die nachstehende Übersetzung dient nur zu Informationszwecken. Im Falle von Diskrepanzen, Inkonsistenzen oder Konflikten zwischen dieser Übersetzung und der englischen Fassung (insbesondere aufgrund von Übersetzungsverzögerungen) hat die englische Fassung Vorrang.

# Dienstleistungsvereinbarung für AWS Cloud WAN

**Letzte Aktualisierung: 27. Juli 2022**

Diese AWS Cloud WAN Dienstleistungsvereinbarung (Service Level Agreement „SLA“) ist eine Richtlinie, die die Nutzung von AWS Cloud WAN („Cloud WAN“) regelt und für jedes Konto, das Cloud WAN nutzt, separat gilt. Im Falle eines Konflikts zwischen den Bedingungen dieser SLA und den Bedingungen der AWS-Kundenvereinbarung oder einer sonstigen Vereinbarung mit uns, die Ihre Nutzung unserer Dienste regelt (die „Vereinbarung“), gelten die Bedingungen dieser SLA, jedoch nur, soweit ein solcher Konflikt besteht. Die hierin verwendeten, aber nicht definierten Begriffe haben die in der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

## SLAs

AWS geht zwei SLA-Verpflichtungen für Cloud WAN ein: (1) eine Multi-AZ Cloud WAN SLA, die für jede Bereitstellung gilt, bei der alle mit einer Amazon Virtual Private Cloud („VPC“) verbundenen Cloud WAN-Anhänge über mehrere AZ bereitgestellt werden, und (2) eine Single-AZ Cloud WAN SLA, die für jede Bereitstellung gilt, bei der eine oder mehrere mit einer VPC verbundene Cloud WAN-Anhänge in einer einzigen AZ bereitgestellt werden.

### *Multi-AZ Cloud WAN SLA*

Wenn alle mit einer VPC verbundenen Cloud WAN-Anhänge gleichzeitig über zwei oder mehr AZ bereitgestellt werden („Multi-AZ Cloud WAN“), wird AWS wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um jede Multi-AZ Cloud WAN-Bereitstellung während eines monatlichen Abrechnungszyklus mit einem monatlichen Betriebszeitprozentsatz, wie in der nachstehenden Tabelle angegeben, verfügbar zu machen (die „Multi-AZ Cloud WAN SLA“):

<b>Monatlicher Betriebszeitprozentsatz</b>	<b>Prozentsatz der Dienstgutschrift</b>
Weniger als 99,99 %, aber größer oder gleich 99,0 %	10 %
Weniger als 99,0 %, aber größer oder gleich 95,0 %	25 %
Weniger als 95,0 %	100 %

## Single-AZ Cloud WAN SLA

Wenn eine oder mehrere Cloud WAN-Anhänge, die mit einer VPC verbunden sind, in einer einzigen AZ („Single-AZ Cloud WAN“) bereitgestellt werden, wird AWS wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um jede Single-AZ Cloud WAN-Bereitstellung mit einem Single-AZ Cloud WAN-Betriebszeitprozentsatz, wie in der nachstehenden Tabelle aufgeführt, während eines monatlichen Abrechnungszyklus verfügbar zu machen (die „Single-AZ Cloud WAN SLA“):

<b>Single-AZ Cloud WAN Betriebszeitprozentsatz</b>	<b>Prozentsatz der Dienstgutschrift</b>
Weniger als 99,9 %, aber größer oder gleich 99,0 %	10 %
Weniger als 99,0 %, aber größer oder gleich 95,0 %	25 %
Weniger als 95,0 %	100 %

## Dienstgutschriften

Die Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gesamtgebühren berechnet, die Sie für die betroffenen Cloud-WAN-Anhänge in der/den betroffenen AWS-Region(en) für den monatlichen Abrechnungszyklus gezahlt haben, in dem die SLA nicht erfüllt wurde.

Wir verrechnen Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Cloud-WAN-Zahlungen, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Nach unserem Ermessen können wir die Dienstgutschrift auf die Kreditkarte ausstellen, mit der Sie für den Abrechnungszeitraum, in dem die Nichtverfügbarkeit auftrat, bezahlt haben. Dienstgutschriften berechtigen Sie nicht zu einer Erstattung oder sonstigen Zahlung von AWS. Eine Dienstgutschrift wird nur dann gewährt, wenn der Guthabenbetrag für den entsprechenden monatlichen Abrechnungszyklus mehr als einen US-Dollar (1 USD) beträgt. Dienstgutschriften können nicht auf ein anderes Konto übertragen oder angewendet werden. Sofern in der Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, besteht Ihr einziger und ausschließlicher Rechtsbehelf bei Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstiger Schlechtleistung unsererseits bei der Bereitstellung von Cloud WAN im Erhalt einer Dienstgutschrift (sofern berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

## Verfahren für Gutschriftsantrag und Zahlungen

Um eine Dienstgutschrift zu erhalten, müssen Sie einen Antrag zur Eröffnung eines Falls im AWS Support Center einreichen. Sie dürfen Ansprüche unter der Multi-AZ Cloud WAN SLA und der Single-AZ Cloud WAN SLA für eine bestimmte Cloud WAN-Bereitstellung nicht kombinieren oder stapeln. Ihr Antrag muss bis zum Ende des zweiten Abrechnungszeitraums, nach dem der Vorfall eingetreten ist, bei uns eingehen und die unten aufgeführten Informationen für die Multi-AZ Cloud WAN SLA und die Single-AZ Cloud WAN SLA enthalten, je nachdem, was zutrifft:

1. in der Betreffzeile die Worte „Cloud WAN SLA Credit Request“ (Antrag auf Gutschrift für Cloud WAN SLA);
2. die Daten und Uhrzeiten jedes von Ihnen geltend gemachten Nichtverfügbarkeitsvorfalls;
3. die betroffenen Core Network Edge ARNs und Core Network Anhangs-ID;
4. den Abrechnungszyklus und die AWS-Regionen, für die Sie Dienstgutschriften beanspruchen, und
5. ihre Anforderungsprotokolle, die die Fehler dokumentieren und den von Ihnen behaupteten Ausfall bestätigen.\*\*

*\*\*Bitte ersetzen Sie alle vertraulichen oder sensiblen Daten in diesen Protokollen durch Sternchen*

Wenn ein Anspruch im Rahmen der geltenden SLA von uns bestätigt wird, stellen wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat aus, in dem Ihr Antrag von uns bestätigt wurde. Wenn Sie die angeforderten und sonstigen Informationen nicht wie oben beschrieben zur Verfügung stellen, werden Sie vom Erhalt einer Dienstgutschrift ausgeschlossen.

### **SLA-Ausschlüsse für AWS Cloud WAN**

Die jeweiligen SLAs gelten nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung von Cloud WAN oder andere Cloud-WAN-Leistungsprobleme, die direkt oder indirekt: (i) durch Faktoren außerhalb unserer angemessenen Kontrolle, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugang oder damit verbundener Probleme außerhalb des Demarkationspunkts von Cloud WAN, verursacht werden; (ii) die aus Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits resultieren (z. B. Fehlkonfiguration des Core Network, der Core Network Edge Core Network Richtlinientabellen, der VPC-Sicherheitsgruppen, der VPC-Routentabellen, der VPC-Konfigurationen oder der Einstellungen für Berechtigungsnachweise usw.); (iii) die auf Ihre Ausrüstung, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; (iv) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die in der Cloud-WAN-Dokumentation auf der AWS-Website beschriebenen Richtlinien nicht befolgen oder die dort beschriebenen Beschränkungen überschreiten, oder (v) die sich aus der Aussetzung oder Beendigung Ihres Rechts auf Nutzung von Cloud WAN gemäß der Vereinbarung durch uns ergeben (zusammen die „SLA-Ausschlüsse für AWS Cloud WAN“). Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren beeinträchtigt wird als die, die bei der Berechnung des monatlichen Betriebszeitprozentsatzes bzw. des Betriebszeitprozentsatzes für Single-AZ Cloud WAN zugrunde gelegt wurden, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

### **Begriffsbestimmungen**

- „Verfügbarkeitszone“ und „AZ“ bezeichnen einen isolierten Standort innerhalb einer AWS-Region, der durch einen dem AWS-Regionalcode folgenden Buchstaben identifiziert wird (z. B. us-west-1a).

Der „monatliche Betriebszeitprozentsatz“ wird berechnet, indem von 100 % der Prozentsatz der Minuten während des Monats abgezogen wird, in denen sich das jeweilige Multi-AZ Cloud WAN im Zustand der Nichtverfügbarkeit befand. Wenn das betreffende Multi-AZ Cloud WAN nur für einen Teil des Monats konfiguriert wurde, wird davon ausgegangen, dass das Multi-AZ Cloud WAN für den Teil des Monats, in dem es nicht konfiguriert war, zu 100 % verfügbar war.

- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- Der „Single-AZ Cloud WAN Betriebszeitprozentsatz“ wird berechnet, indem von 100 % der Prozentsatz der Minuten während des Monats abgezogen wird, in denen sich das jeweilige Single-AZ Cloud WAN im Zustand der Nichtverfügbarkeit befand. Wenn das betreffende Single-AZ Cloud WAN nur für einen Teil des Monats konfiguriert wurde, wird davon ausgegangen, dass das Single-AZ Cloud WAN für den Teil des Monats, in dem es nicht konfiguriert war, zu 100 % verfügbar war.
- „Nicht verfügbar“ und „Nichtverfügbarkeit“ bedeuten:
  - Für die Multi-AZ Cloud WAN SLA, wenn alle Verbindungsversuche zu und von einer VPC über alle Multi-AZ Cloud WAN Anhänge für einen Zeitraum von mehr als 120 aufeinanderfolgenden Sekunden fehlschlagen, wenn alle diese Cloud WAN Anhänge in zwei oder mehr Verfügbarkeitszonen (Availability Zones, AZ) eingesetzt werden.
  - Für die Single-AZ Cloud WAN SLA, wenn alle Verbindungsversuche zu und von einer VPC durch alle Single-AZ Cloud WAN Anhänge für einen Zeitraum von mehr als 120 aufeinanderfolgenden Sekunden fehlschlagen.