

Die folgende Übersetzung dient ausschließlich Ihrer Information. Im Falle eines Konflikts oder eines Widerspruchs zwischen dieser übersetzten Fassung und der zuletzt aktualisierten englischen Fassung (einschließlich infolge von Verzögerungen bei der Übersetzung) ist die englische Fassung maßgeblich.

AWS CloudHSM Service Level Agreement

Letzte Aktualisierung: 27. Mai 2022

Das AWS CloudHSM Service Level Agreement („SLA“) ist eine Richtlinie, welche die Verwendung von AWS CloudHSM („CloudHSM“) regelt und getrennt für jedes Konto gilt, das AWS-CloudHSM nutzt. 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.

SLA

AWS macht zwei SLA-Zusagen für AWS-CloudHSM: (1) ein Multi-AZ-CloudHSM-SLA, das die Multi-AZ-CloudHSM-Cluster regelt, und (2) das Single-CloudHSM-SLA, das die CloudHSM-Cluster einzeln regelt.

Multi-AZ-CloudHSM-SLA

AWS bemüht sich im wirtschaftlich zumutbaren Rahmen darum, in jedem monatlichen Abrechnungszyklus die Multi-AZ-CloudHSM-Cluster mit dem geltenden monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz, wie in der nachstehenden Tabelle gezeigt, verfügbar zu machen (Multi-AZ-CloudHSM-SLA).

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 %

Single-CloudHSM-SLA

AWS bemüht sich im wirtschaftlich zumutbaren Rahmen darum, in jedem monatlichen Abrechnungszyklus die Single-AZ-CloudHSM-Cluster mit dem geltenden monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz, wie in der nachstehenden Tabelle gezeigt, verfügbar zu machen (Single-AZ-CloudHSM-SLA)

Verfügbarkeitsprozentsatz für Single-AZ-CloudHSM-SLA	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,5 %, aber größer als oder gleich 99,0 %.	10 %

Die folgende Übersetzung dient ausschließlich Ihrer Information. Im Falle eines Konflikts oder eines Widerspruchs zwischen dieser übersetzten Fassung und der zuletzt aktualisierten englischen Fassung (einschließlich infolge von Verzögerungen bei der Übersetzung) ist die englische Fassung maßgeblich.

Weniger als 99,0 %, aber größer als oder gleich 95,0 %	25 %
Weniger als 95,0 %	100 %

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gesamtkosten berechnet, die Sie in der betroffenen AWS-Region für die jeweiligen CloudHSM-Cluster für den monatlichen Abrechnungszyklus gezahlt haben, in dem die SLA nicht erfüllt wurde, sofern zutreffend.

Wir werden jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen AWS-CloudHSM-Cluster-Zahlungen 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 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 in dieser Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstige Nichtbereitstellung von AWS-CloudHSM der Erhalt einer Dienstgutschrift (falls 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](#). Sie dürfen gemäß dem Multi-AZ-CloudHSM-SLA und Single-CloudHSM-SLA Ansprüche bezüglich eines besonderen Single-CloudHSM-Cluster nicht stapeln oder kombinieren. Ihr Antrag muss bis zum Ende des zweiten Abrechnungszyklus, nach dem der Vorfall eingetreten ist, bei uns eingehen und die nachstehend angegebenen Informationen für das geltende SLA enthalten:

1. die Wörter „SLA-Credit-Request-CloudHSM“ (Gutschriftenantrag für SLA-CloudHSM) in der Betreffzeile;
2. Datum und Uhrzeit jedes von Ihnen beanspruchten Nichtverfügbarkeitsvorfalls;
3. die AWS-Region und die AWS-Cluster-ID der betroffenen CloudHSM-Cluster; und
4. 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 ein Anspruch im Rahmen der geltenden SLA von uns bestätigt wird, werden wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem Ihr Antrag von uns bestätigt wurde, ausstellen. Wenn Sie die angeforderten und sonstigen Informationen nicht wie vorstehend beschrieben zur Verfügung stellen, werden Sie vom Erhalt einer Dienstgutschrift ausgeschlossen.

CloudHSM-SLA-Ausschlüsse

Die folgende Übersetzung dient ausschließlich Ihrer Information. Im Falle eines Konflikts oder eines Widerspruchs zwischen dieser übersetzten Fassung und der zuletzt aktualisierten englischen Fassung (einschließlich infolge von Verzögerungen bei der Übersetzung) ist die englische Fassung maßgeblich.

Die jeweiligen SLA gelten nicht für eine Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung von CloudHSM oder andere direkte oder indirekte Leistungsprobleme von CloudHSM: (i) im Falle außerhalb unserer angemessenen Kontrolle liegende Faktoren, darunter Ereignisse höherer Gewalt, Internetzugriff oder damit zusammenhängende Probleme über den Demarkationspunkt von CloudHSM hinaus; (ii) die sich aus freiwilligen Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits ergeben; (iii) die sich aus Fehlkonfigurationen auf der Kundenseite ergeben; (iv) die sich aus Ihren Geräten, Ihrer Software oder Ihrer anderweitigen Technologie ergeben; oder (v) die sich aus unserer Aussetzung und Beendigung Ihrer Rechte auf die Nutzung von CloudHSM gemäß dieser Vereinbarung ergeben. Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren beeinträchtigt wird als die, die ausdrücklich in die Berechnung des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes bzw. des Verfügbarkeitsprozentsatzes für ein Single-CloudHSM-Cluster eingeflossen sind, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift ausstellen, die diese Faktoren berücksichtigt.

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).
- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ für einen bestimmten Multi-AZ-CloudHSM-Cluster wird berechnet, indem der Prozentsatz der 1-Minuten-Intervalle während des monatlichen Abrechnungszyklus, in denen der Multi-AZ-CloudHSM-Cluster „nicht verfügbar“ war, von 100% subtrahiert wird. Wenn Sie diesen Multi-AZ-CloudHSM-Cluster nur einen Teil des Monats betrieben haben, wird davon ausgegangen, dass Ihr Multi-AZ-CloudHSM-Cluster für den Teil des Monats, in dem er nicht in Betrieb war, zu 100% verfügbar war.
- „Multi-AZ-CloudHSM-Cluster“ bezeichnet einen ordnungsgemäß konfigurierten und initialisierten CloudHSM-Cluster mit mindestens zwei aktiven HSM, die sich über mindestens zwei AZ erstrecken.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, die wie oben angegeben berechnet wird und die wir einem berechtigten CloudHSM-Konto wieder gutschreiben können.
- „Single-CloudHSM-Cluster“ bezeichnet einen ordnungsgemäß konfigurierten und initialisierten CloudHSM-Cluster mit mindestens einem aktiven HSM.
- „Der Verfügbarkeitsprozentsatz für einen Single-CloudHSM-Cluster“ wird berechnet, indem der Prozentsatz der 1-Minuten-Intervalle während des monatlichen Abrechnungszyklus, in denen der Single-CloudHSM-Cluster „nicht verfügbar“ war, von 100% abgezogen wird. Wenn Sie den Single-CloudHSM-Cluster nur während eines Teils des Monats betrieben haben, wird davon ausgegangen, dass Ihr Single-CloudHSM-Cluster für den Teil des Monats, in dem er nicht in Betrieb war, zu 100% verfügbar war.
- „Nicht verfügbar“ und „Nichtverfügbarkeit“ bedeuten:
 - für das Multi-AZ-CloudHSM-Cluster-SLA, dass alle kryptografischen und Managementbetriebsanfragen an alle HSM eines Multi-AZ-CloudHSM-Cluster, die in mindestens zwei AZ laufen, während eines 1-Minuten-Intervalls ausfallen.
 - für das Single-CloudHSM-Cluster-SLA, dass alle kryptografischen und Managementbetriebsanfragen an einen Single-CloudHSM-Cluster während eines 1-Minuten-Intervalls ausfallen.

Die folgende Übersetzung dient ausschließlich Ihrer Information. Im Falle eines Konflikts oder eines Widerspruchs zwischen dieser übersetzten Fassung und der zuletzt aktualisierten englischen Fassung (einschließlich infolge von Verzögerungen bei der Übersetzung) ist die englische Fassung maßgeblich.