

*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.*

# Dienstgütevertrag für AWS Budgets

**Letzte Aktualisierung: 5. Mai 2022**

Dieser Dienstgütevertrag für AWS Budgets (Service Level Agreement, „SLA“) ist eine Richtlinie zur Regelung der Nutzung von AWS Budgets und gilt getrennt für jedes Konto, das AWS Budgets 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.

## Dienstverpflichtung

AWS wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um AWS Budgets mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % während eines jeden monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass AWS Budgets die monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz-Verpflichtung nicht einhält, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

## Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden gemäß der nachstehenden Tabelle als Prozentsatz der Gebühren berechnet, die Sie für AWS Budgets bezahlt haben, bei denen der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz in einem Abrechnungszeitraum nicht eingehalten wurde.

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,9 %, aber gleich oder größer als 99,0 %	10 %
Weniger als 99,0 %, aber gleich oder größer als 95,0 %	25 %
Weniger als 95 %	100 %

Wir werden jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen AWS Budgets-Zahlungen verrechnen, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Nach unserem Ermessen können wir die Dienstgutschrift auf jene Kreditkarte vornehmen, mit der Sie für den Abrechnungszeitraum, in dem die Nichtverfügbarkeit auftrat, bezahlt haben. 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 AWS- Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, ist Ihre einzige

und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstige Nichtbereitstellung von AWS Budgets der Erhalt einer Dienstgutschrift (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

## **Gutschriftantrag und Zahlungsverfahren**

Um eine Dienstgutschrift zu erhalten, müssen Sie einen Antrag stellen, indem Sie [einen Fall im AWS Support Center eröffnen](#). Um anspruchsberechtigt zu sein, muss der Gutschriftantrag 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. Datum und Uhrzeit jedes von Ihnen beanspruchten Nichtverfügbarkeitsvorfalls; 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 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 Budgets**

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Unterbrechung oder Kündigung von AWS Budgets oder für andere Leistungsprobleme im Zusammenhang mit AWS Budgets: (i) die durch Ereignisse verursacht werden, die außerhalb unserer angemessenen Kontrolle liegen, darunter Ereignisse höherer Gewalt oder Internetzugangs- oder damit zusammenhängende Probleme jenseits des Abgrenzungspunkts für AWS Budgets; (ii) die aus freiwilligen Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits resultieren; (iii) die sich daraus ergeben, dass Sie die im Benutzerhandbuch zu AWS Budgets auf der AWS-Website beschriebenen [Best Practices](#) nicht befolgen; (iv) die auf Ihre Ausrüstung, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; oder (v) die sich aus der Aussetzung oder Beendigung Ihres Rechts zur Nutzung von AWS Budgets gemäß dem Vertrag durch uns ergeben (zusammen die „SLA-Ausschlüsse für AWS Budgets“).

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

- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ für AWSBudgets wird berechnet, indem der Prozentsatz der 1-Minuten-Intervalle während des monatlichen Abrechnungszeitraums, in denen AWS Budgets „nicht verfügbar“ war, von 100 % abgezogen wird. Wenn Sie den AWS Budgets nur während eines Teils des Monats betrieben haben, wird davon ausgegangen, dass AWS Budgets für den Teil des Monats, in dem er nicht lief, zu 100% verfügbar war. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt auf einen SLA-Ausschluss für AWS Budgets zurückzuführen sind.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- „Nicht verfügbar“ bedeutet, dass alle Verbindungsanfragen zu AWS Budgets während eines 1-Minuten-Intervalls fehlschlagen.