

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 Billing Conductor

Letzte Aktualisierung: 22. März 2022

Diese Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, „SLA“) für AWS Billing Conductor ist eine Richtlinie, die die Nutzung von AWS Billing Conductor regelt und für jedes Konto, das AWS Billing Conductor 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 unternehmen, um AWS Billing Conductor mit den in der nachstehenden Tabelle aufgeführten monatlichen Verfügbarkeitsprozentsätzen für jede AWS-Region während eines monatlichen Abrechnungszyklus bereitzustellen (die „Dienstverpflichtung“). Sollte AWS Billing Conductor die Dienstverpflichtung nicht erfüllen, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gesamtgebühren berechnet, die Sie für AWS Billing Conductor in der betroffenen AWS-Region für den monatlichen Abrechnungszyklus gezahlt haben, in dem die Dienstverpflichtung nicht erfüllt wurde, wie in der nachstehenden Tabelle angegeben:

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,9 %, 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 verrechnen Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen an AWS Billing Conductor, die ansonsten von Ihnen zu leisten wären. Nach unserem Ermessen können wir die Dienstgutschrift auf jene Kreditkarte ausstellen, 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 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 vorgesehen ist, besteht Ihr einziger und ausschließlicher Rechtsbehelf bei Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstiger Nichtbereitstellung von AWS Billing Conductor durch uns im Erhalt einer Dienstgutschrift (sofern berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser 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:

1. Die Wörter „SLA Credit Request“ (Gutschriftenantrag für SLA) in der Betreffzeile;
2. 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 1-Minuten-Intervall mit einer Verfügbarkeit von weniger als 100 % in der betreffenden AWS-Region während des gesamten Abrechnungszyklus; und
3. 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 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 Billing Conductor

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, die Aussetzung oder die Kündigung von AWS Billing Conductor oder für andere Leistungsprobleme von AWS Billing Conductor: (i) die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen jenseits des Abgrenzungspunkts von AWS Billing Conductor; (ii) die auf Handlungen oder Unterlassungen von Ihnen oder Dritten zurückzuführen sind; (iii) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die Richtlinien und Best Practices nicht befolgen, die in der [Dokumentation](#) von AWS Billing Conductor auf der AWS-Website beschrieben sind; (iv) die auf Ihre Geräte, Software oder andere Technologien und/oder Geräte, Software oder andere Technologien Dritter (mit Ausnahme von Geräten Dritter, die sich in unserem direkten Einflussbereich befinden) zurückzuführen sind; oder (v) die sich aus der Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung von AWS Billing Conductor in

Übereinstimmung mit der Vereinbarung ergeben (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für AWS Billing Conductor“). 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

- Die „Verfügbarkeit“ wird für jedes 1-Minuten-Intervall als der Prozentsatz der von AWS Billing Conductor verarbeiteten Anfragen berechnet, die nicht mit Fehlermeldungen fehlschlagen und sich ausschließlich auf die bereitgestellten Ressourcen von AWS Billing Conductor beziehen. Wenn Sie in einem bestimmten 1-Minuten-Intervall keine Anforderungen gestellt haben, wird die Verfügbarkeit für dieses Intervall mit 100 % ausgewiesen.
- Ein „Fehler“ ist jede Anfrage, die einen 503-Fehlercode auslöst.
- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ für eine bestimmte AWS-Region wird als der Durchschnitt der Verfügbarkeit für alle 1-Minuten-Intervalle in einem monatlichen Abrechnungszyklus berechnet. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt aus SLA-Ausschlüssen für AWS Billing Conductor resultieren.
- „Anfrage“ ist ein Aufruf einer Ressource von AWS Billing Conductor durch direkten Aufruf der AWS Billing Conductor API.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.