

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.

# AWS Backup Service Level Agreement

Letzte Aktualisierung: 5. Mai 2022

Dieses AWS Backup Service Level Agreement („SLA“) ist eine Richtlinie, welche die Nutzung von AWS Backup regelt und für jedes einzelne Konto gilt, welches AWS Backup 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. Begriffe, die hierin verwendet, aber nicht definiert werden, haben die in der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

## Dienstverpflichtung

AWS wird wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen dahingehend unternehmen, dass AWS Backup während jedes monatlichen Abrechnungszyklus mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz wie unten beschrieben zur Verfügung steht (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass AWS Backup die Dienstverpflichtung nicht erfüllt, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

## Dienstgutschriften

Die Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der von Ihnen für AWS Backup in der betroffenen AWS-Region gezahlten Gesamtgebühren für den Abrechnungszyklus berechnet, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz innerhalb der in der folgenden Tabelle aufgeführten Spannen lag:

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 jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen, die ansonsten von Ihnen für AWS Backup zu leisten sind. Wir können nach unserem Ermessen die Dienstgutschrift auf der Kreditkarte gutschreiben, die Sie für die Zahlung in dem Abrechnungszyklus verwendet haben, in dem AWS Backup die Dienstverpflichtung nicht erfüllt hat. 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 im AWS-SLA nichts anderes vorgesehen ist, ist Ihre einzige und

*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.*

ausschließliche Abhilfe bei Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstiger Nichtbereitstellung von AWS Backup durch uns 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 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. der Abrechnungszyklus und die AWS-Region, zu denen Sie Dienstgutschriften geltend machen, zusammen mit den Datumsangaben und Uhrzeiten zu jedem Vorfall mit Fehlerquoten von größer Null, den Sie geltend machen; und
3. Ihre Antragsprotokolle, die den/die behaupteten Ausfall/Ausfälle für die Fälle dokumentieren, in denen AWS Backup die Dienstverpflichtung nicht erfüllt hat (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden).

Wenn Verfügbarkeitsprozentsatz im Monat des Gutschriftenantrags von uns bestätigt wird und unter der jeweiligen Dienstverpflichtung liegt, stellen wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat aus, in dem der Gutschriftenantrag von uns bestätigt wird, aus. 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 Backup

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, die Aussetzung oder die Kündigung von AWS Backup oder für andere Leistungsprobleme von AWS Backup: (i) die durch Faktoren außerhalb unserer Kontrolle verursacht werden, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen jenseits des Abgrenzungspunkts von AWS Backup; (ii) die auf freiwillige Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits zurückzuführen sind; (iii) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die aktuelle technische Dokumentation für AWS Backup (einschließlich der geltenden Entwicklerhandbücher), die von uns auf der AWS-Website veröffentlicht und von uns von Zeit zu Zeit aktualisiert wird, 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 AWS Backup in Übereinstimmung mit dem AWS-Vertrag aussetzen und kündigen (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für AWS Backup“). 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

- „Fehlerquote“ bezeichnet: (i) die Gesamtzahl der von der AWS Backup API mit dem Fehlerstatus „InternalFailure“ oder „ServiceUnavailable“ gemeldeten internen Serverfehler, geteilt durch (ii) die Gesamtzahl der AWS Backup API-Aktionen für den zutreffenden Aktionstyp während dieses 5-

*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.*

Minuten-Intervalls. Wir berechnen die Fehlerquote für jedes AWS Backup-Konto als Prozentsatz für jedes 5-Minuten-Intervall im monatlichen Abrechnungszyklus. Bei der Berechnung der Anzahl an internen Serverfehlern werden keine Fehler berücksichtigt, die sich direkt oder indirekt infolge eines SLA-Ausschlusses für AWS Backup ergeben.

- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ wird berechnet, indem von 100 % der Durchschnitt der Fehlerquoten aus jedem 5-Minuten-Intervall im monatlichen Abrechnungszyklus abgezogen wird. Wenn Sie in einem bestimmten 5-Minuten-Intervall keine Aktionen vorgenommen haben, wird angenommen, dass dieses Intervall eine Fehlerquote von 0 % hat.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten AWS Backup-Konto wieder gutschreiben können.