

*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 CloudTrail

**Letzte Aktualisierung: 5. Mai 2022**

Diese Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, „SLA“) für AWS CloudTrail ist eine Richtlinie, die die Nutzung von AWS CloudTrail regelt und für jedes Konto, das AWS CloudTrail 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 unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen dahingehend, dass AWS CloudTrail mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % für jede AWS-Region während eines monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung gestellt wird (die „Dienstverpflichtung“). Sollte AWS CloudTrail 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 CloudTrail in der betroffenen AWS-Region für den Abrechnungszyklus, in dem der Fehler aufgetreten ist, gemäß der nachstehenden Tabelle bezahlt haben.

Für alle nachstehend nicht näher beschriebenen Anforderungen gilt Folgendes:

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 werden etwaige Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für AWS CloudTrail 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 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 Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, besteht Ihr einziger und ausschließlicher Rechtsbehelf bei Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstiger Nichtbereitstellung von AWS CloudTrail durch uns im Erhalt einer Dienstgutschrift (sofern 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:

1. die Wörter „SLA Credit Request“ (Gutschriftantrag nach SLA) in der Betreffzeile;
2. Datum und Uhrzeit von jedem Vorfall mit über Null liegenden Fehlerquoten, den Sie geltend machen; und
3. Ihre Anfrageprotokolle, 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 Verfügbarkeitsprozentsatz im Monat des Gutschriftantrags 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 Gutschriftantrag 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 CloudTrail**

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von AWS CloudTrail oder andere Leistungsprobleme mit AWS CloudTrail: (i) die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugang oder damit verbundene Probleme jenseits des Abgrenzungspunkts von AWS CloudTrail; (ii) die auf Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits zurückzuführen sind; (iii) die auf Ihre Geräte, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; (iv) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die im Benutzerhandbuch für AWS CloudTrail auf der AWS-Website beschriebenen Best Practices nicht befolgen; oder (v) die darauf zurückzuführen sind, dass wir Ihr Recht zur Nutzung von AWS CloudTrail in Übereinstimmung mit der Vereinbarung aussetzen oder kündigen (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für AWS CloudTrail“). Wird die Verfügbarkeit durch andere Faktoren als diejenigen, die in unserer Berechnung der Fehlerquote benutzt werden, beeinträchtigt, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

## Definitionen

- „Fehlerquote“ bedeutet: (i) die Gesamtzahl der internen Serverfehler, die von AWS CloudTrail mit dem Fehlerstatus „InternalError“ (interner Fehler) oder „ServiceUnavailable“ (Service nicht verfügbar) zurückgegeben werden, geteilt durch (ii) die Gesamtzahl der Anfragen für den betreffenden Anfragetyp während dieses Fünf-Minuten-Intervalls in einer bestimmten AWS-Region. Wir berechnen die Fehlerquote für jedes AWS CloudTrail-Konto als Prozentsatz für jedes Fünf-Minuten-Intervall im monatlichen Abrechnungszyklus. Die Berechnung der Fehlerquote umfasst keine Fehler, die direkt oder indirekt auf einen der SLA-Ausschlüsse für AWS CloudTrail zurückzuführen sind.
- Der „Monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ wird berechnet, indem der Durchschnitt der Fehlerquoten für jedes Fünf-Minuten-Intervall im monatlichen Abrechnungszyklus für eine bestimmte AWS-Region von 100 % subtrahiert wird.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine wie oben berechnete Dollar-Gutschrift, die wir einem berechtigten AWS CloudTrail-Konto wieder gutschreiben können.