

*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 Device Farm

**Letzte Aktualisierung: 4. Mai 2022**

Diese Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, „SLA“) für AWS Device Farm („Device Farm“) ist eine Richtlinie, die die Nutzung von AWS Device Farm („Device Farm“) regelt und für jedes Konto, das Device Farm nutzt, separat gilt. Im Falle eines Konflikts zwischen den Bedingungen dieser SLA und den Bedingungen des [Kundenvereinbarung für Amazon Web Services](#) oder einer anderen Vereinbarung mit uns, die Ihre Nutzung unserer Dienste regelt (die „Vereinbarung“), gelten die Bedingungen dieser SLA, jedoch nur in dem Ausmaß eines solchen Konflikts. Großgeschriebene Begriffe, die hierin verwendet, aber nicht definiert werden, haben die in der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

## Dienstverpflichtung

AWS unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um Device Farm mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % (die „Dienstverpflichtung“) während eines monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen. Sollte Device Farm die Dienstverpflichtung nicht erfüllen, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

## Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gesamtkosten berechnet, die Sie für Device Farm für den monatlichen Abrechnungszeitraum gezahlt haben, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz innerhalb der in der nachstehenden Tabelle angegebenen Prozentspannen 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 %

Dienstgutschriften werden von uns nur auf künftige Zahlungen für Device Farm angerechnet, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Wir können nach freiem Ermessen die Dienstgutschriften der Kreditkarte gutschreiben, die Sie zur Bezahlung in dem Abrechnungszyklus verwendet haben, in dem die Nichtverfügbarkeit aufgetreten ist. Dienstgutschriften berechnen Sie nicht zu Rückerstattungen oder anderen Zahlungen von AWS. Dienstgutschriften werden nur dann angerechnet und geleistet, 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 oder Nichterfüllung oder sonstiger Nichtbereitstellung von Device Farm durch uns im Erhalt von Dienstgutschriften (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:

- (i) die Wörter „SLA Credit Request“ (Gutschriftantrag SLA) in der Betreffzeile;
- (ii) 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 5-Minuten-Intervall mit einer Verfügbarkeit von unter 99,9 % in der betreffenden AWS-Region während des gesamten Abrechnungszyklus;
- (iii) Ihre Antragsprotokolle, in denen die Fehler zu den durch Sie geltend gemachten Ausfällen dokumentiert sind (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden).

Wenn der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz eines solchen Gutschriftantrags von uns bestätigt wird und unter der Dienstverpflichtung liegt, werden wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem der Gutschriftantrag eingereicht wurde, ausstellen. Wenn Sie keinen Gutschriftantrag stellen bzw. andere oben genannte erforderliche Informationen nicht vorlegen, haben Sie die Vorbedingungen zum Erhalt einer Dienstgutschrift nicht erfüllt.

## SLA-Ausschlüsse für AWS Device Farm

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von Device Farm oder andere Leistungsprobleme von Device Farm: (i) die durch Faktoren außerhalb unseres Einflussbereichs verursacht werden, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen oder damit zusammenhängenden Problemen jenseits des Abgrenzungspunkts von Device Farm; (ii) die aus freiwilligen Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits resultieren (z. B. Skalierung der bereitgestellten Kapazität, Fehlkonfiguration von Sicherheitsgruppen, VPC-Konfigurationen oder Berechtigungseinstellungen, Deaktivierung von Kodierungsschlüsseln oder Unzugänglichmachung von Kodierungsschlüsseln usw.); (iii) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die in der [Dokumentation zu Device Farm auf der AWS-Website](#) beschriebenen Richtlinien oder Best Practices nicht befolgen; (iv) die auf Ihre Geräte,

Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; oder (v) die sich aus der Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung von Device Farm in Übereinstimmung mit der Vereinbarung durch uns ergeben (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für AWS Device Farm“).

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

- Die „Verfügbarkeit“ wird für jedes 5-Minuten-Intervall als der Prozentsatz der von Device Farm verarbeiteten Anfragen berechnet, die nicht mit Fehlermeldungen fehlschlagen. Wenn Sie in einem bestimmten 5-Minuten-Intervall keine Anforderungen gestellt haben, wird die Verfügbarkeit für dieses Intervall mit 100 % ausgewiesen.
- Ein „Fehler“ ist jede Anforderung, die einen 500- oder 503-Fehlercode auslöst.
- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ wird als Durchschnitt der Verfügbarkeit für alle 5-Minuten-Intervalle in einem monatlichen Abrechnungszyklus berechnet. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt aus einem SLA-Ausschluss für Device Farm resultieren.
- Eine „Anfrage“ ist eine vom Kunden initiierte Aktion eines Typs, der in der [Device Farm API-Referenzdokumentation](#) auf der AWS-Website ausdrücklich als von Device Farm unterstützt aufgeführt ist.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.