

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.

# Amazon Elastic Transcoder Service Level Agreement

Letzte Aktualisierung: 2. Mai 2022

Diese Dienstleistungsvereinbarung zu Amazon Elastic Transcoder (Service Level Agreement, „SLA“) ist eine Richtlinie, die die Nutzung von Amazon Elastic Transcoder regelt und für jedes Konto, das Amazon Elastic Transcoder nutzt, separat gilt. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bedingungen dieser SLA und den Bedingungen der AWS-Kundenvereinbarung oder einer anderen Vereinbarung mit uns, die Ihre Nutzung unserer Dienste regelt (die „Vereinbarung“), gelten die Bedingungen dieser 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 dahingehend unternehmen, dass Amazon Elastic Transcoder während jedes monatlichen Abrechnungszyklus für jede AWS-Region mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % zur Verfügung steht (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass Amazon Elastic Transcoder die Dienstverpflichtung nicht erfüllt, haben Sie Anspruch auf den Erhalt einer Dienstgutschrift wie unten beschrieben.

## Dienstgutschriften

Die Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der folgenden von Ihnen für Amazon Elastic Transcoder gezahlten Gebühren für den monatlichen Abrechnungszeitraum berechnet, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz für die jeweilige AWS-Region innerhalb der in der untenstehenden 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 %                        |

Wir verrechnen jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Amazon-Elastic-Transcoder-Zahlungen, 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 berechtigen 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, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit bzw. Nichterfüllung oder sonstige Nichtbereitstellung von Amazon Elastic Transcoder der Erhalt von Dienstgutschriften (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

## Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren

Um Dienstgutschriften zu erhalten, müssen Sie einen Antrag stellen, indem Sie einen Fall (Case) im AWS Support Center erstellen. 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:

- (i) die Wörter „SLA Credit Request“ (Gutschriftenantrag SLA) in der Betreffzeile;
- (ii) Datum und Uhrzeit von jedem Vorfall mit über Null liegenden Fehlerquoten, den Sie geltend machen; und
- (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 Gutschriftenantrags von uns bestätigt wird und unter der Dienstverpflichtung liegt, werden wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem der Gutschriftenantrag eingereicht wurde, ausstellen. Wenn Sie keinen Gutschriftenantrag stellen bzw. andere oben genannte erforderliche Informationen nicht vorlegen, haben Sie die Vorbedingungen zum Erhalt einer Dienstgutschrift nicht erfüllt.

## Ausschlüsse für Amazon Elastic Transcoder

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Unterbrechung oder Kündigung von Amazon Elastic Transcoder oder für andere Leistungsprobleme im Zusammenhang mit Amazon Elastic Transcoder: (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 Amazon Elastic Transcoder; (ii) die aus freiwilligen Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits resultieren; (iii) die sich daraus ergeben, dass Sie die im Benutzerhandbuch zu Amazon Elastic Transcoder 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 Amazon Elastic Transcoder durch uns ergeben (zusammen die „SLA-Ausschlüsse für Amazon Elastic Transcoder“).

## Definitionen

- „Fehlerquote“ bedeutet: (i) die Gesamtzahl der Fehler, die von Amazon Elastic Transcoder zurückgegeben werden, geteilt durch (ii) die Gesamtzahl der Anfragen während eines bestimmten 5-Minuten-Intervalls. Wenn Sie in einem bestimmten 5-Minuten-Intervall keine Anfrage übermittelt haben, wird angenommen, dass die Fehlerquote in diesem Intervall 0 % ist. Wir berechnen die Fehlerquote als Prozentsatz für jedes 5-Minuten-Intervall im monatlichen Abrechnungszyklus. Für die Berechnung der Fehlerquote werden keine Fehler berücksichtigt, die direkt oder indirekt infolge eines der SLA-Ausschlüsse für Amazon Elastic Transcoder entstehen.

- „Fehler“ bezeichnet einen internen Serverfehler, der von Amazon Elastic Transcoder mit dem Fehlerstatus „ServiceUnavailable“ (HTTP-Statuscode 503) oder „InternalError“ (HTTP-Statuscode 500) zurückgegeben wird.
- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ für eine bestimmte AWS-Region wird berechnet, indem von 100 % der Durchschnitt der Fehlerquoten in jedem 5-Minuten-Intervall im monatlichen Abrechnungszyklus abgezogen wird.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, die wie oben angegeben berechnet wird und die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.