

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.

Das AWS Firewall Manager Service Level Agreement

Letzte Aktualisierung: 2. Mai 2022

Dieses AWS Firewall Manager Service Level Agreement („SLA“) ist eine Richtlinie, die die Nutzung von AWS Firewall Manager regelt und für jedes Konto, das AWS Firewall Manager 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 alle wirtschaftlich zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um AWS Firewall Manager mit dem jeweiligen monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz in einem monatlichen Abrechnungszyklus bereitzustellen (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass AWS Firewall Manager die Dienstverpflichtung nicht erfüllt, haben Sie, wie unten beschrieben, Anspruch auf eine Dienstgutschrift.

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der von Ihnen gezahlten Gesamtgebühren für AWS Firewall Manager für den monatlichen Abrechnungszyklus berechnet, in dem die Dienstverpflichtung nicht erfüllt wurde, wie in der nachstehenden Aufstellung angegeben:

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 jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen AWS Firewall Manager-Zahlungen verrechnen, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Wir können nach unserem Ermessen die Dienstgutschrift der Kreditkarte gutschreiben, die Sie für den Abrechnungszyklus verwendet haben, in dem die Dienstverpflichtung nicht erfüllt wurde. 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 AWS-Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstige Nichtbereitstellung von AWS Firewall Manager der Erhalt einer Dienstgutschrift (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser 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:

- (i) die Wörter „SLA Credit Request“ (Gutschriftenantrag SLA) in der Betreffzeile;
- (ii) die AWS-Konto-ID, für die der Gutschriftenantrag gestellt wird, den API-Endpunkt des AWS Firewall Manager, der die Dienstverpflichtung nicht erfüllt hat, und Datum und Uhrzeit jedes von Ihnen beanspruchten Vorfalls, bei dem Fehlerquoten über Null aufgetreten sind; und
- (iii) Ihre Antragsprotokolle, welche die Antrags-IDs enthalten und die Fehler dokumentieren, um die von Ihnen angegebenen Ausfälle zu bestätigen (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 Firewall Manager

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, die Aussetzung oder die Kündigung von AWS Firewall Manager oder für andere Leistungsprobleme des AWS Firewall Manager: (i) die durch Faktoren außerhalb unserer Kontrolle verursacht werden, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen jenseits des Abgrenzungspunkts von AWS Firewall Manager; (ii) die nicht mit den auf der AWS-Website dokumentierten [AWS Firewall Manager API actions](#) zusammenhängen oder sich darauf auswirken; (iii) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie den auf der AWS-Website im Benutzerhandbuch des AWS Firewall Manager beschriebenen Best Practices nicht befolgen; (iv) die auf freiwillige Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits zurückzuführen sind; (v) die auf Ihre Geräte, Software oder andere Technologie

zurückzuführen sind; oder (vi) die sich aus unserer Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts auf die Nutzung des AWS Firewall Manager in Übereinstimmung mit der AWS-Vereinbarung ergeben (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für AWS Firewall Manager“).

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

- Ein „Fehler“ ist ein AWS Firewall Manager API-Aufruf, der den Fehlercode 500 oder 503 meldet.
- „Fehlerquote“ steht für die Gesamtzahl der Fehlermeldungen der AWS Firewall Manager APIs, geteilt durch die Gesamtzahl von Aufrufen für die jeweilige Aufrufsart während dieses 5-Minuten-Intervalls in der jeweiligen AWS-Region. Wir berechnen die Fehlerquote für jedes AWS Firewall Manager-Administratorkonto als Prozentsatz für jedes 5-Minuten-Intervall im monatlichen Abrechnungszyklus. Bei der Berechnung der Anzahl an Fehlern werden keine Fehler berücksichtigt, die sich direkt oder indirekt aus einem SLA-Ausschluss für den AWS Firewall Manager ergeben.
- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ 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 AWS Firewall Manager-Konto wieder gutschreiben können.