

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 Global Accelerator

**Letzte Aktualisierung: 19. Mai 2022**

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

## SLA

AWS geht zwei SLA-Verpflichtungen für AWS Global Accelerator ein: (1) ein Multi-AZ Global Accelerator SLA, das für Multi-AZ Accelerators gilt, und (2) ein Single-AZ Global Accelerator SLA, das für Single-AZ Accelerators gilt.

### *Multi-AZ Global Accelerator SLA*

AWS wird sich in wirtschaftlich vertretbarem Umfang bemühen, jeden Multi-AZ Accelerator mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz zur Verfügung zu stellen, der in der nachstehenden Tabelle für jeden monatlichen Abrechnungszyklus angegeben ist (das „Multi-AZ Global Accelerator SLA“):

<b>Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz</b>	<b>Dienstgutschrift-Prozentsatz</b>
Weniger als 99,99 % aber größer oder gleich 99,0 %	10 %
Weniger als 99,0 %, aber größer als oder gleich 95,0 %	25 %
Weniger als 95,0 %	100 %

x

AWS unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen dahingehend, dass jeder Single-AZ Accelerator mit einem Verfügbarkeitsprozentsatz zur Verfügung gestellt wird, der in der nachstehenden Tabelle für jeden monatlichen Abrechnungszyklus angegeben ist (das „Single-AZ Global Accelerator SLA“):

<b>Single-AZ Accelerator Verfügbarkeitsprozentsatz</b>	<b>Dienstgutschrift-Prozentsatz</b>
Weniger als 99,5 %, 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 %

## Dienstverpflichtungen

und

## Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gesamtgebühren berechnet, die Sie für den betroffenen Accelerator für den monatlichen Abrechnungszyklus gezahlt haben, in dem das entsprechende SLA nicht erfüllt wurde.

Wir verrechnen Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für AWS Global Accelerator, 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 die Nichtverfügbarkeit 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 AWS-Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, besteht Ihr einziger und ausschließlicher Rechtsbehelf bei Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstiger Nichtbereitstellung von AWS Global Accelerator durch uns im Erhalt einer Dienstgutschrift (sofern 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](#). Sie dürfen Ansprüche aus dem Multi-AZ Global Accelerator SLA und dem Single-AZ Global Accelerator SLA für einen bestimmten Accelerator nicht kombinieren oder zusammenlegen. Ihre Anfrage muss bis zum Ende des zweiten Abrechnungszyklus, nach dem der Vorfall eingetreten ist, bei uns eingehen und die unten aufgeführten Informationen für das Multi-AZ Global Accelerator SLA und das Single-AZ Global Accelerator SLA enthalten, je nachdem, was zutrifft:

1. die Worte „AGA SLA Credit Request“ in der Betreffzeile;
2. Das Datum und die Uhrzeit jedes von Ihnen beanspruchten Nichtverfügbarkeitsvorfalls;
3. die betroffenen AWS Global Accelerator IDs; und
4. Ihre Anforderungsprotokolle, in denen die Fehler dokumentiert sind und mit denen der geltend gemachte Ausfall bestätigt wird\*\*

**\*\* Bitte ersetzen Sie alle vertraulichen oder sensiblen Daten in diesen Protokollen durch Sternchen.**

Wenn ein Anspruch im Rahmen der geltenden SLA von uns bestätigt wird, werden wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem Ihr Antrag von uns bestätigt wurde, ausstellen. Wenn Sie die angeforderten und

sonstigen Informationen nicht wie vorstehend beschrieben zur Verfügung stellen, werden Sie vom Erhalt einer Dienstgutschrift ausgeschlossen.

## **SLA-Ausschlüsse für AWS Global Accelerator**

Die jeweiligen SLAs gelten nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von AWS Global Accelerator oder andere Leistungsprobleme von AWS Global Accelerator, weder direkt noch indirekt: (i) die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, einschließlich höherer Gewalt oder Problemen beim Internetzugang oder damit zusammenhängenden Problemen jenseits des Abgrenzungspunkts von AWS Global Accelerator; (ii) die auf Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits zurückzuführen sind; (iii) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die im AWS Global Accelerator-Benutzerhandbuch auf der AWS-Website beschriebenen Best Practices 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 Global Accelerator gemäß der AWS-Vereinbarung aussetzen oder kündigen. Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren beeinträchtigt wird als die, die bei der Berechnung des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes bzw. des prozentualen Anteils der Verfügbarkeit des Single-AZ Accelerators berücksichtigt werden, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

## **Definitionen**

- „Verfügbarkeitszone“ und „AZ“ bezeichnet einen isolierten Standort innerhalb einer Region, der durch einen Buchstaben nach dem Regionscode identifiziert wird (z. B. us-west-1a).
- „Gesunder Endpunkt“ bedeutet, dass die mit einem Accelerator verbundenen Ressourcen einen Erfolgscode für die durchgeführten Zustandsprüfungen zurückgeben.
- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ wird berechnet, indem der Prozentsatz der einminütigen Intervalle während des Monats, in denen ein Multi-AZ Accelerator nicht verfügbar war, von 100 % abgezogen wird.
- „Multi-AZ Accelerator“ bezeichnet einen Accelerator, der mit Endpunkten verbunden ist, die alle in mehreren Verfügbarkeitszonen eingesetzt werden.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- „Single-AZ Accelerator“ bezeichnet einen Accelerator, der mit Endpunkten verbunden ist, von denen einige nur in einer einzigen Verfügbarkeitszone eingesetzt werden.
- „Der Verfügbarkeitsprozentsatz eines Single-AZ Accelerators wird berechnet, indem der Prozentsatz der einminütigen Intervalle während des Monats, in denen ein Single-AZ Accelerator nicht verfügbar war, von 100 % abgezogen wird.
- „Nicht verfügbar“ und „Nichtverfügbarkeit“ bedeuten:
  - Für das Multi-AZ Global Accelerator SLA, dass alle Versuche, sich über alle zugewiesenen statischen IP-Adressen mit einem Multi-AZ Accelerator mit mindestens einem oder mehreren gesunden Endpunkten (von denen jeder in mehreren Verfügbarkeitszonen eingesetzt wird) zu verbinden, erfolglos bleiben.
  - Für das Single-AZ Global Accelerator SLA, dass alle Versuche, sich über die zugewiesenen statischen IP-Adressen mit einem Single-AZ Accelerator mit

mindestens einem oder mehreren gesunden Endpunkten zu verbinden, erfolglos bleiben.