

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 Managed Grafana (AMG) – Service-Level-Vereinbarung

Letzte Aktualisierung: 2. Mai 2022

Diese Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement – „SLA“) für Amazon Managed Grafana ist eine Richtlinie, die die Nutzung von Amazon Managed Grafana („AMG“) regelt und für jedes Konto, das AMG 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 unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um AMG-Workspaces mit dem in der nachstehenden Tabelle festgelegten monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz jeweils während eines monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass AMG die Dienstverpflichtung nicht erfüllt, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

Dienstgutschriften

Die Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gesamtgebühren berechnet, die Sie für den betroffenen AMG-Workspace in der betroffenen AWS-Region für den monatlichen Abrechnungszyklus gezahlt haben, in dem die Dienstverpflichtung nicht erfüllt wurde, wie in der nachstehenden Aufstellung angegeben:

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 AMG-Zahlungen 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 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 dieser Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstige Nichtbereitstellung von AMG der Erhalt einer Dienstgutschrift (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

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.

Gutschriftantrag 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 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 für SLA) in der Betreffzeile;
2. die Daten, Uhrzeiten und AWS-Region(en) der betroffenen AMG-Workspace-Ressourcen-ID(s) für jeden Nichtverfügbarkeitsvorfall, den Sie geltend machen; und
3. Ihre Antragsprotokolle, 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 der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz eines solchen Antrags von uns bestätigt wird und unter der Dienstverpflichtung liegt, werden wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem der Antrag aufgetreten ist, ausstellen. Wenn Sie es versäumen, den Antrag zu stellen oder die anderen oben genannten Informationen anzugeben, werden Sie vom Erhalt einer Dienstgutschrift ausgeschlossen.

AMG-SLA-Ausschlüsse

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von AMG oder andere Leistungsprobleme von AMG: (i) die durch Faktoren außerhalb unserer angemessenen Kontrolle verursacht werden, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen oder damit verbundenen Problemen jenseits des Abgrenzungspunkts von AMG; (ii) die aus Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits resultieren (z. B. Deaktivierung von Sicherheitsgruppen, Änderung oder Fehlkonfiguration von VPC-Einstellungen oder Datenquellen); (iii) die aus der Nichteinhaltung der [inderAMG-Dokumentation](#) auf der AWS-Website beschriebenen Richtlinien oder Überschreitung von Beschränkungen resultieren; (iv) die auf Ihre Geräte, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; (v) die durch die zugrundeliegende Grafana-Open-Source-Software verursacht werden und zu Abstürzen des Workspace oder einer nicht funktionsfähigen Workspace-Instanz führen; (vi) die sich aus Fehlern vor oder während der Authentifizierung beim AMG-Service ergeben; (vii) die sich aus Fehlern bei Client-Anwendungen (Nicht-Server) ergeben; und (viii) die sich aus der Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung von AMG in Übereinstimmung mit der Vereinbarung ergeben (zusammen die „AMG-SLA-Ausschlüsse“).

Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren beeinträchtigt wird, die nicht in unsere Berechnung des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes einfließen, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

Definitionen

- Der „Monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ wird berechnet, indem von 100% der Prozentsatz der 1-Minuten-Intervalle während des Monats abgezogen wird, in denen der AMG-Workspace nicht verfügbar war. Wenn Sie den AMG-Workspace nur während eines Teils des Monats betrieben haben, wird davon ausgegangen, dass der AMG-Workspace für den Teil des Monats, in dem er nicht lief, zu 100 % verfügbar war. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt aus AMG-SLA-Ausschlüssen resultieren.

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.

- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- „Nicht verfügbar“ und „Nichtverfügbarkeit“ bedeuten, dass alle Verbindungsanfragen an den laufenden AMG-Workspace während eines 1-minütigen Intervalls fehlschlagen.