

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 HealthOmics

Letzte Aktualisierung: 22. September 2023

Diese Service Level Vereinbarung (Service Level Agreement, „SLA“) für AWS HealthOmics ist eine Richtlinie, die die Nutzung von AWS HealthOmics („HealthOmics“) regelt und für jedes Konto, das HealthOmics 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 HealthOmics für jede AWS-Region mit dem in der nachstehenden Tabelle festgelegten monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz jeweils während eines monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass HealthOmics die Dienstverpflichtung nicht erfüllt, haben Sie Anspruch auf eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben.

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der von Ihnen gezahlten Gesamtgebühren für die betroffene HealthOmics-API für den monatlichen Abrechnungszyklus berechnet, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz für die jeweilige AWS-Region in die in der Tabelle unten aufgeführten Prozentspannen fiel:

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 Zahlungen für HealthOmics verrechnen, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Nach unserem Ermessen können wir die Dienstgutschrift auf jene Kreditkarte ausstellen, mit der Sie für den Abrechnungszeitraum, in dem die Nichtverfügbarkeit auftrat, bezahlt haben. 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 Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, besteht Ihr einziger und ausschließlicher Rechtsbehelf bei Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstiger Nichtbereitstellung von HealthOmics durch uns im Erhalt einer Dienstgutschrift (sofern berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren

Um eine Dienstgutschrift zu erhalten, müssen Sie einen Antrag stellen, indem Sie [einen Fall \(Case\) 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:

1. Die Wörter „SLA Credit Request“ (Gutschriftenantrag für SLA) in der Betreffzeile;
2. 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 weniger als 100 % in der betreffenden AWS-Region während des gesamten Abrechnungszyklus, 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.

SLA-Ausschlüsse für HealthOmics

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, die Aussetzung oder die Kündigung von HealthOmics oder für andere Leistungsprobleme von HealthOmics:

- (i) durch Faktoren außerhalb unserer angemessenen Kontrolle, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen oder damit zusammenhängender Probleme außerhalb des Abgrenzungspunkts von HealthOmics verursacht wurden;
- (ii) die auf Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits oder eines Dritten zurückzuführen sind (z. B. Skalierung der bereitgestellten Kapazität, Fehlkonfiguration von Sicherheitsgruppen, VPC-Konfigurationen oder Zugangsdateneinstellungen, Deaktivierung von Kodierungsschlüsseln oder Unzugänglichkeit der Kodierungsschlüssel usw.);

(iii) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie sich nicht an die Richtlinien und Best Practices halten, die in der HealthOmics-Dokumentation auf der AWS-Website beschrieben sind;

(iv) die auf Ihre Geräte, Software oder andere Technologien und/oder Geräte, Software oder andere Technologien Dritter zurückzuführen sind (mit Ausnahme von Geräten Dritter, die unter unserer direkten Kontrolle stehen); oder

(v) die sich aus der Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung von HealthOmics in Übereinstimmung mit der Vereinbarung ergeben (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für HealthOmics“). 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

- Die „Verfügbarkeit“ wird für jedes 5-Minuten-Intervall als der Prozentsatz der von HealthOmics verarbeiteten Anfragen berechnet, die nicht mit Fehlermeldungen fehlschlagen und sich ausschließlich auf die bereitgestellten HealthOmics-Funktionen beziehen. 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 Fehlercode im 5xx-Bereich auslöst, z. B. 500 oder 503.
- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ für eine bestimmte HealthOmics-Instanz wird als Durchschnitt der Verfügbarkeit für alle 5-Minuten-Intervalle in einem monatlichen Abrechnungszyklus berechnet. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die sich direkt oder indirekt aus SLA-Ausschlüssen von HealthOmics ergeben.
- „Anfrage“ ist ein Aufruf einer HealthOmics-Funktion/eines HealthOmics-Befehls durch direkten Aufruf der API oder ausgelöst durch eine unterstützte Ereignisquelle.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.