

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 IoT Device Management

Letzte Aktualisierung: 5. Mai 2022

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

Dienstverpflichtung

AWS wird wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen unternehmen dahingehend, dass AWS IoT Device Management mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % für jede AWS-Region während eines jeden monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung gestellt wird (die „Dienstverpflichtung“). Sollte AWS IoT Device Management die Dienstverpflichtung nicht erfüllen, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

Dienstgutschriften

Die Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gesamtkosten berechnet, die Sie für AWS IoT Device Management in der betroffenen AWS-Region für den monatlichen Abrechnungszyklus gezahlt haben, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz innerhalb der in der nachstehenden 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 werden jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für AWS IoT Device Management 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 der Fehler aufgetreten ist. 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 AWS IoT Device Management 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. 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. Datum und Uhrzeit von jedem Vorfall mit über Null liegenden Fehlerquoten, 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 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 IoT Device Management

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von AWS IoT Device Management oder für andere Leistungsprobleme von AWS IoT Device Management: (i) die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen oder damit zusammenhängenden Problemen jenseits des Abgrenzungspunkts von AWS IoT Device Management; (ii) die auf Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits zurückzuführen sind; (iii) die auf Ihre Geräte, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; oder (iv) die sich aus der Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung von AWS IoT Device Management in Übereinstimmung mit der Vereinbarung ergeben (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für AWS IoT Device Management“). 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

- „Fehlerquote“ bedeutet: (i) die Gesamtzahl der internen Serverfehler, die von AWS IoT Device Management mit dem Fehlerstatus „InternalError“ oder „ServiceUnavailable“ zurückgegeben werden, geteilt durch (ii) die Gesamtzahl der Anfragen für den betreffenden Anfragetyp während dieses 5-Minuten-Intervalls. Wir berechnen die Fehlerquote für jedes Konto von AWS IoT Device Management als Prozentsatz für jedes 5-Minuten-Intervall im monatlichen Abrechnungszyklus. Bei der Berechnung der Anzahl interner Serverfehler werden keine Fehler berücksichtigt, die direkt oder indirekt auf einen der SLA-Ausschlüsse für AWS IoT Device Management zurückzuführen sind.
- 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 wie oben beschrieben berechnete Dollar-Gutschrift, die wir einem berechtigten Konto für AWS IoT Device Management wieder gutschreiben können.