

*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 Amazon Lookout for Equipment

**Letzte Aktualisierung: 5. Mai 2022**

Diese Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, „SLA“) für Amazon Lookout for Equipment regelt die Nutzung von Amazon Lookout for Equipment und gilt separat für jedes Konto, das Amazon Lookout for Equipment nutzt. 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 wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen unternehmen, um Amazon Lookout for Equipment mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz für jede AWS-Region in jedem monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen (die „Dienstverpflichtung“). Sollte Amazon Lookout for Equipment die Dienstverpflichtung nicht erfüllen, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

## Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gebühren berechnet, die Sie für die entsprechenden „Amazon Lookout for Equipment“-APIs in der betroffenen AWS-Region für den monatlichen Abrechnungszyklus gezahlt haben, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz für eine bestimmte AWS-Region innerhalb der in der folgenden Tabelle angegebenen Prozesspannen lag:

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,9 %, aber gleich oder größer als 99,0 %	10 %
Weniger als 99,0 %, aber gleich oder größer als 95,0 %	25 %
Weniger als 95,0 %	100 %

Wir verrechnen Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen, die Sie für Amazon Lookout for Equipment leisten müssen. Nach unserem Ermessen können wir die Dienstgutschriften der Kreditkarte gutschreiben, mit der Sie für den Abrechnungszeitraum bezahlt haben, in dem Amazon Lookout for Equipment die Dienstverpflichtung nicht erfüllt hat. Dienstgutschriften berechtigen Sie nicht zu Rückerstattungen oder anderen Zahlungen von AWS. Dienstgutschriften werden nur dann angerechnet und geleistet,

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 Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit bzw. Nichterfüllung oder sonstige Nichtbereitstellung von Amazon Lookout for Equipment durch uns der Erhalt von Dienstgutschriften (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

## Gutschriftantrag und Zahlungsverfahren

Um Dienstgutschriften 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:

- (i) die Wörter „SLA Credit Request“ (Gutschriftantrag SLA) in der Betreffzeile;
- (ii) 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 unter 100 % in der betreffenden AWS-Region während des gesamten Abrechnungszyklus;
- (iii) Ihre Antragsprotokolle, in denen die Fehler zu den durch Sie geltend gemachten Ausfällen dokumentiert sind (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden).

Wenn der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz eines solchen Gutschriftantrags von uns bestätigt wird und unter der Dienstverpflichtung liegt, werden wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem der Gutschriftantrag eingereicht wurde, ausstellen. Wenn Sie keinen Gutschriftantrag stellen bzw. andere oben genannte erforderliche Informationen nicht vorlegen, haben Sie die Voraussetzungen zum Erhalt einer Dienstgutschrift nicht erfüllt.

## SLA-Ausschlüsse für Amazon Lookout for Equipment

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von Amazon Lookout for Equipment oder andere Leistungsprobleme von Amazon Lookout for Equipment: (i) die durch Faktoren außerhalb unseres Einflussbereichs verursacht werden, einschließlich höherer Gewalt oder Problemen beim Internetzugang oder damit verbundenen Problemen jenseits des Abgrenzungspunkts von Amazon Lookout for Equipment; (ii) die auf freiwillige Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits zurückzuführen sind (z. B. Skalierung der bereitgestellten Kapazität, Fehlkonfiguration von Sicherheitsgruppen, VPC-Konfigurationen oder Berechtigungseinstellungen, Deaktivierung von Kodierungsschlüsseln oder Unzugänglichmachung von Kodierungsschlüsseln usw.); (iii) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die in der Dokumentation von Amazon Lookout for Equipment auf der AWS-Website

beschriebenen Best Practices nicht befolgt haben; (iv) die auf Ihre Geräte, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; oder (v) die darauf zurückzuführen sind, dass wir Ihr Recht zur Nutzung von Amazon Lookout for Equipment in Übereinstimmung mit der Vereinbarung ausgesetzt oder gekündigt haben (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für Amazon Lookout for Equipment“).

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

## Definitionen

- Die „API-Verfügbarkeit“ wird für jedes 5-Minuten-Intervall als der Prozentsatz der von Amazon Lookout for Equipment verarbeiteten Anfragen berechnet, die nicht mit Fehlermeldungen fehlschlagen. Wenn Sie in einem bestimmten 5-Minuten-Intervall keine Anforderungen gestellt haben, wird die Verfügbarkeit für dieses Intervall mit 100 % ausgewiesen.
- Die „Job-Verfügbarkeit“ wird für jedes 5-Minuten-Intervall als Prozentsatz der geplanten Inferenzaufräge von Amazon Lookout for Equipment berechnet, die nicht zu einem Fehlschlag führen. Für geplante Inferenzaufräge, die sich über mehrere 5-Minuten-Intervalle erstrecken, wird die Job-Verfügbarkeit für den 5-Minuten-Zeitraum berechnet, in dem der Auftrag beendet wird. Wenn in einem bestimmten 5-Minuten-Intervall keine geplanten Inferenzaufräge beendet wurden, wird angenommen, dass dieses Intervall zu 100 % verfügbar ist.
- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ für eine bestimmte AWS-Region wird als Durchschnitt der Summe aus API-Verfügbarkeit und Job-Verfügbarkeit aller 5-Minuten-Intervalle in einem monatlichen Abrechnungszyklus berechnet. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die sich direkt oder indirekt aus einem SLA-Ausschluss für Amazon Lookout for Equipment ergeben.
- Ein „Fehler“ ist jede Anfrage, die einen Fehlercode 500 (Interner Fehler) oder 503 (Dienst nicht verfügbar) zurückgibt.
- „Anfrage“ bezeichnet einen Aufruf der Amazon Lookout for Equipment Services APIs (wie in der Amazon Lookout for Equipment Dokumentation beschrieben).
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- Ein „Fehler“ ist jede Ausführung eines Jobs von Lookout for Equipment, die einen Fehler mit dem Text „Resource Unavailable“ (Ressource nicht verfügbar) zurückgibt.