

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 Agreement für Amazon Macie

Letzte Aktualisierung: 5. Mai 2022

Dieses Service Level Agreement für Amazon Macie („SLA“) ist eine Richtlinie, die die Nutzung von Amazon Macie („Macie“) regelt und separat für jedes Konto, das Macie nutzt, 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 wird alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen dahingehend unternehmen, dass Macie während jedes monatlichen Abrechnungszyklus mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % für jede AWS-Region verfügbar ist (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass Macie die Dienstverpflichtung nicht erfüllt, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

Dienstgutschriften

Die Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der von Ihnen für Macie gezahlten Gebühren für den monatlichen Abrechnungszeitraum berechnet, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz für die jeweilige AWS-Region innerhalb der in der unten stehenden 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 gleich oder größer als 95,0 %	25 %
Weniger als 95,0 %	100 %

Wir werden jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Macie-Zahlungen verrechnen, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Wir können nach freiem Ermessen die Dienstgutschriften 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. 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 Macie der Erhalt von Dienstgutschriften (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieses SLA.

Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren

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.

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:

- (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 Vorbedingungen zum Erhalt einer Dienstgutschrift nicht erfüllt.

SLA- Ausschlüsse für Amazon Macie

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Unterbrechung oder Kündigung von Macie oder für andere Leistungsprobleme im Zusammenhang mit Macie: (i) die durch Umstände verursacht werden, die außerhalb unserer angemessenen Kontrolle liegen, darunter Ereignisse höherer Gewalt oder Internetzugangs- oder damit zusammenhängende Probleme jenseits des Abgrenzungspunkts von Macie; (ii) die aus freiwilligen Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits resultieren; (iii) die daraus resultieren, dass Sie die in Macie-auf der AWS-Site beschriebenen [Best Practices](#) nicht befolgen; (iv) die die Wiederherstellungszeit verlängern, weil sie die Nutzungslimits der Macie-Dienste überschritten haben; (v) die auf Ihre Ausrüstung, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; oder (v) die sich aus der Aussetzung oder Beendigung Ihres Rechts zur Nutzung von Macie gemäß dem Vertrag ergeben (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für Macie“).

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 „Verfügbarkeit“ wird für jedes 5-Minutenintervall als der Prozentanteil der von Macie verarbeiteten Anforderungen berechnet, die nicht aufgrund von Fehlern fehlschlagen. Wenn Sie in einem bestimmten 5-Minuten-Intervall keine Anforderungen gestellt haben, wird die Verfügbarkeit für dieses Intervall mit 100 % ausgewiesen.

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.

- Ein „Fehler“ ist eine Anforderung, die den Fehlercode 500 oder 503 anzeigt, wie in Macie [Allgemeine Fehler](#) auf der AWS-Site beschrieben wird.
- Der „monatliche Verfügbarkeitszeitprozentsatz“ für eine bestimmte AWS-Region wird als der Durchschnitt der Verfügbarkeit für alle 5-Minuten-Intervalle in einem monatlichen Abrechnungszyklus berechnet. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt aus einem Macie-SLA-Ausschluss resultieren.
- Eine „Anforderung“ ist eine vom Kunden initiierte Aktion einer Art, die in der [Macie API Reference Documentation](#) auf der AWS-Site ausdrücklich als von Macie unterstützt aufgeführt wird. Vorsorglich wird angemerkt, dass unter anderen Produkten oder Diensten aufgeführte Aktionen keine Anforderungen sind.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.