

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 AWS Elemental MediaConnect

**Letzte Aktualisierung: 2. Mai 2022**

Dieses Service Level Agreement („SLA“) für AWS Elemental MediaConnect ist eine Richtlinie, die die Nutzung von AWS Elemental MediaConnect regelt und für jedes Konto, das AWS Elemental MediaConnect nutzt, separat gilt. 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 angemessene Anstrengungen unternehmen, um AWS Elemental MediaConnect mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % für jede AWS-Region während eines monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen (die „Dienstverpflichtung“). Sollte AWS Elemental MediaConnect die Dienstverpflichtung nicht erfüllen, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

## Dienstgutschriften

Die Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der von Ihnen für AWS Elemental MediaConnect gezahlten Gebühren oder des monatlichen Abrechnungszyklus berechnet, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz für eine bestimmte AWS-Region innerhalb der in der nachstehenden Tabelle angegebenen Prozenspannen 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 verrechnen jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für AWS Elemental MediaConnect, 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, besteht Ihr einziger und ausschließlicher Rechtsbehelf bei Nichtverfügbarkeit oder Nichterfüllung oder sonstiger Nichtbereitstellung von AWS Elemental MediaConnect durch uns im Erhalt von Dienstgutschriften (sofern berechtigt) gemäß den Bedingungen dieses SLA.

## **Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren**

Um Dienstgutschriften zu erhalten, müssen Sie einen Antrag stellen, indem Sie [einen Fall im AWS Support Center eröffnen](#). 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:

- (i) die Wörter „SLA Credit Request“ (Gutschriftenantrag SLA) in der Betreffzeile;
- (ii) den Abrechnungszyklus und die AWS-Regionen, für die Sie Dienstgutschriften geltend machen, zusammen mit dem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz für diese AWS-Region für den Abrechnungszyklus und den spezifischen Daten und Uhrzeiten, an denen einer Ihrer AWS Elemental MediaConnect-Flows in dieser AWS-Region während des Abrechnungszyklus nicht verfügbar war;
- (iii) Ihre Protokolle, die dokumentieren, dass Ihr Flow während des von Ihnen geltend gemachten Ausfalls nicht verfügbar war (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden).

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

## **SLA-Ausschlüsse für AWS Elemental MediaConnect**

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von AWS Elemental MediaConnect oder für andere Leistungsprobleme von AWS Elemental MediaConnect: (i) die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangs- oder damit zusammenhängenden Problemen jenseits des Abgrenzungspunkts von AWS Elemental MediaConnect; (ii) die auf freiwillige Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits zurückzuführen sind; (iii) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die im Benutzerhandbuch von AWS Elemental MediaConnect auf der AWS-Website beschriebenen Best Practices nicht befolgen; (iv) die auf Ihre Geräte, Software oder

andere Technologie zurückzuführen sind; oder (v) die sich aus der Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung von AWS MediaConnect gemäß der AWS-Vereinbarung ergeben (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für AWS Elemental MediaConnect“).

## Definitionen

- "Der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz für einen bestimmten AWS Elemental MediaConnect-Flow wird berechnet, indem der Zeitraum während des monatlichen Abrechnungszyklus, in dem der Flow nicht verfügbar war, von 100% abgezogen wird. Wenn Sie einen Flow nur für einen Teil des Monats genutzt haben, wird davon ausgegangen, dass dieser Flow für den Teil des Monats, in dem er nicht genutzt wurde, zu 100% verfügbar war. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt auf einen SLA-Ausschluss für AWS Elemental MediaConnect zurückzuführen sind.
- "Der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz ist der Durchschnitt der monatlichen Verfügbarkeitsprozentsätze für alle AWS Elemental MediaConnect-Flows, die unter Ihrem AWS-Konto in einer bestimmten AWS-Region während eines bestimmten Monats ausgeführt werden.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, die wie oben angegeben berechnet wird und die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- „Nicht verfügbar“ bedeutet, dass ein aktiver AWS Elemental MediaConnect-Flow nicht in der Lage ist, Live-Transport-Stream-Videos zu empfangen.