

*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 Elemental MediaStore

**Letzte Aktualisierung: 2. Mai 2022**

Diese Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, „SLA“) von AWS Elemental MediaStore ist eine Richtlinie, die die Nutzung von AWS Elemental MediaStore regelt und für jedes Konto, das AWS Elemental MediaStore 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 vertretbare Anstrengungen dahingehend unternehmen, dass AWS Elemental MediaStore mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % für jede AWS-Region während eines monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung gestellt wird (die „Dienstverpflichtung“). Sollte AWS Elemental MediaStore 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 MediaStore gezahlten Gebühren für den monatlichen Abrechnungszeitraum berechnet, 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 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 Elemental MediaStore 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, besteht Ihr einziger und ausschließlicher Rechtsbehelf bei Nichtverfügbarkeit oder Nichterfüllung oder sonstiger Nichtbereitstellung von AWS Elemental MediaStore durch uns im Erhalt von Dienstgutschriften (sofern 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) Datum und Uhrzeit von jedem Vorfall mit über Null liegenden Fehlerquoten, den Sie geltend machen; und
- (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 AWS Elemental MediaStore**

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung eines AWS Elemental MediaStore Service oder für andere Leistungsprobleme des AWS Elemental MediaStore Service: (i) die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, einschließlich höherer Gewalt oder Problemen beim Internetzugang oder damit verbundenen Problemen jenseits des Abgrenzungspunkts des jeweiligen AWS Elemental MediaStore Service; (ii) die auf Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits zurückzuführen sind; (iii) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die im Benutzerhandbuch für AWS Elemental MediaStore 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 eines AWS Elemental MediaStore Service

gemäß der AWS-Vereinbarung ergeben (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für AWS Elemental MediaStore“). 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“ bezeichnet (i) die Gesamtzahl der von AWS Elemental MediaStore zurückgegebenen Fehler geteilt durch (ii) die Gesamtzahl der Anfragen während eines bestimmten 5-Minuten-Intervalls. Wenn Sie in einem bestimmten 5-Minuten-Intervall keine Anfrage übermittelt haben, wird angenommen, dass die Fehlerquote in diesem Intervall 0 % ist. Wir berechnen die Fehlerquote als Prozentsatz für jedes 5-Minuten-Intervall im monatlichen Abrechnungszyklus. Bei der Berechnung der Fehlerquote werden keine Fehler berücksichtigt, die direkt oder indirekt auf einen der SLA-Ausschlüsse für AWS Elemental MediaStore zurückzuführen sind.
- „Fehler“ ist jede Anfrage, die eine „500“ oder „503 HTTP“-Fehlerantwort zurückgibt.
- „Ingress Request“ ist ein Aufruf eines AWS Elemental MediaStore Ingress-Endpunkts zur Bereitstellung von Mediensegmenten, Manifestsegmenten oder anderen Dateien aus einer Upstream-Quelle.
- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ für eine bestimmte AWS-Region wird berechnet, indem von 100 % der Durchschnitt der Fehlerquoten in jedem 5-Minuten-Intervall im monatlichen Abrechnungszyklus abgezogen wird.
- „Origination Request“ ist ein Aufruf eines Ursprungsendpunkts von AWS Elemental MediaStore zur Anforderung von Mediensegmenten, Manifestdateien oder anderen Dateien.
- „Anfrage“ ist eine Herkunftsanfrage oder eine Eingangsanfrage.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, die wie oben angegeben berechnet wird und die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.