

*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 MediaTailor

**Letzte Aktualisierung: 2. Mai 2022**

Diese Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, „SLA“) für AWS Elemental MediaTailor ist eine Richtlinie, die die Nutzung von AWS Elemental MediaTailor regelt und für jedes Konto, das AWS Elemental MediaTailor 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 MediaTailor 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 MediaTailor die Dienstverpflichtung nicht erfüllen, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

## Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der folgenden Gebühren berechnet, die Sie für MediaTailor für den monatlichen Abrechnungszyklus gezahlt haben, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz für eine bestimmte AWS-Region innerhalb der in der folgenden 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 Elemental MediaTailor 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 MediaTailor 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 eröffnen](#). 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 MediaTailor**

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für eine Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von AWS Elemental MediaTailor oder andere Leistungsprobleme von AWS Elemental MediaTailor: (i) die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, einschließlich höherer Gewalt oder des Internetzugangs oder Abhängigkeiten jenseits des Abgrenzungspunkts von AWS Elemental MediaTailor; (ii) die auf freiwillige Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits zurückzuführen sind; (iii) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die im AWS Elemental MediaTailor Benutzerhandbuch auf der AWS-Website beschriebenen Best Practices nicht befolgen; (iv) die sich aus Ihren Geräten, Ihrer Software oder anderen Technologien ergeben; oder (v) die sich aus der Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung von

AWS Elemental MediaTailor gemäß der AWS-Vereinbarung ergeben (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für AWS Elemental MediaTailor“).

## Definitionen

- „Fehlerquote“ bezeichnet (i) die Gesamtzahl der von AWS Elemental MediaTailor 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 durch einen der SLA-Ausschlüsse für AWS Elemental MediaTailor entstehen.
- „Fehler“ ist ein interner Serverfehler, der von AWS Elemental MediaTailor mit „ServiceUnavailable“ (HTTP-Statuscode 503) oder „InternalError“ (HTTP-Statuscode 500) zurückgegeben wird.
- 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.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, die wie oben angegeben berechnet wird und die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.