

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 Monitron

Letzte Aktualisierung: 5. Mai 2022

Diese Service-Level-Vereinbarung („SLA“) für Amazon Monitron ist eine Richtlinie, die die Nutzung von Amazon Monitron regelt und für jedes Konto, das Amazon Monitron nutzt, separat 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 wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um Amazon Monitron mit dem anwendbaren monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz während jedes monatlichen Abrechnungszyklus bereitzustellen (die „Dienstverpflichtung“). Sollte Amazon Monitron die Dienstverpflichtung nicht erfüllen, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

## Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden gemäß der nachstehenden Tabelle als Prozentsatz der von Ihnen für Amazon Monitron gezahlten Gesamtgebühren berechnet, die in einem Abrechnungszyklus nicht dem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz entsprochen haben.

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 Amazon Monitron verrechnen, die ansonsten von Ihnen zu leisten wären. Wir können nach freiem Ermessen die Dienstgutschrift der Kreditkarte gutschreiben, die Sie zur Bezahlung in dem Abrechnungszyklus verwendet haben, in dem der Fehler aufgetreten ist. Dienstgutschriften berechtigen Sie nicht zu Rückerstattungen oder anderen Zahlungen von AWS. Eine Dienstgutschrift wird nur dann angerechnet, 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 dieser Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstige Nichtbereitstellung von Amazon Monitron der Erhalt einer Dienstgutschrift (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

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.

## Gutschriftantrag und Zahlungsverfahren

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) die Datums- und Zeitangaben zu jedem Vorfall, für den Sie geltend machen, dass Amazon Monitron nicht verfügbar war; und
- (iii) Ihre Antragsprotokolle, die die Fehler dokumentieren und die beanspruchten Ausfälle bestätigen (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden).

Wenn der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz im Monat des Gutschriftantrags von uns bestätigt wird und unter der jeweiligen Dienstverpflichtung liegt, stellen wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat aus, in dem der Gutschriftantrag von uns bestätigt wird, aus. Wenn Sie es versäumen, den Antrag zu stellen oder die anderen oben genannten Informationen anzugeben, werden Sie vom Erhalt einer Dienstgutschrift ausgeschlossen.

## Amazon Monitron – SLA-Ausschlüsse

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von Amazon Monitron oder für andere Leistungsprobleme von Amazon Monitron: (i) die durch Faktoren außerhalb unserer angemessenen Kontrolle verursacht werden, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen oder damit zusammenhängenden Problemen jenseits des Abgrenzungspunkts von Amazon Monitron; (ii) die aus Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits resultieren; (iii) die aus der Nichteinhaltung der Richtlinien oder der Überschreitung der in der Amazon-Monitron-Dokumentation auf der AWS-Website oder [Nutzungsbedingungen für Amazon-Monitron-Geräte](#) beschriebenen Beschränkungen resultieren; (iv) die auf Amazon-Monitron-Hardware zurückzuführen sind (siehe unsere [Amazon-Monitron-Garantie](#) für Informationen über Abhilfemaßnahmen bei Hardwarefehlern oder -defekten); (v) die auf Ihre Geräte, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; oder (vi) die sich aus der Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung von Amazon Monitron gemäß der Vereinbarung durch uns ergeben (zusammenfassend die „Amazon Monitron SLA-Ausschlüsse“). Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren beeinträchtigt wird als die, die wir bei der Berechnung der Ausfallzeit zugrunde gelegt haben, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

## Definitionen

- „Anforderung“ bezeichnet eine Benutzeranforderung an den Amazon-Monitron-Dienst, wie in der Dokumentation von Amazon Monitron beschrieben.
- „Fehler“ bezeichnet jede Anforderung, die einen 500- oder 503-Fehlercode zurückgibt.
- „Ausfallzeit“ bezieht sich auf Folgendes: (i) die Gesamtzahl der Benutzer in Ihrem Amazon-Monitron-Konto, die feststellen, dass Amazon Monitron während eines 5-Minuten-Intervalls

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.

nicht verfügbar ist, geteilt durch (ii) die Gesamtzahl der Benutzer in Ihrem Amazon-Monitron-Konto. Wir berechnen die Ausfallzeit für jedes Amazon-Monitron-Konto als Prozentsatz für jedes 5-Minuten-Intervall im monatlichen Abrechnungszyklus.

- Der „Monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ wird berechnet, indem der Durchschnitt der Ausfallzeiten für jedes 5-Minuten-Intervall im monatlichen Abrechnungszyklus von 100% abgezogen wird.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine US-Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Amazon-Monitron-Konto wieder gutschreiben können.
- „Nicht verfügbar“ bedeutet insbesondere, dass ein Benutzer versucht und aufgrund eines oder mehrerer Fehler nicht in der Lage ist,: (i) einen Amazon-Monitron-Sensor in Betrieb zu nehmen; (ii) die von einem Amazon-Monitron-Sensor gesendeten Messwerte abzurufen; oder (iii) Benachrichtigungen über von Amazon Monitron identifizierte Probleme zu erhalten. Wenn Sie während eines bestimmten internen 5-Minuten-Intervalls eine Fehlermeldung erhalten haben, aber während desselben Intervalls eine nicht fehlerhafte Rückmeldung auf dieselbe Anfrage oder eine Anfrage desselben Typs (z.B. zur Inbetriebnahme eines Amazon-Monitron-Sensors) erhalten haben, wird dieses Intervall als 100% verfügbar betrachtet. Wenn Sie in einem bestimmten 5-Minuten-Intervall keine Anforderungen gestellt haben, wird die Verfügbarkeit für dieses Intervall mit 100 % ausgewiesen. Der Begriff „Nicht verfügbar“ schließt alle anderen Probleme aus, einschließlich aller Probleme, die sich direkt oder indirekt aus einem SLA-Ausschluss für Amazon Monitron ergeben.