

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.

# Amazon Managed Streaming für Apache Kafka (MSK) – Service Level Agreement

Letzte Aktualisierung: 19. Mai 2022

Dieses Service Level Agreement („SLA“) für Amazon Managed Streaming für Apache Kafka („Amazon MSK“) ist eine Richtlinie, die die Nutzung von Multi-AZ-Bereitstellungen von Amazon MSK regelt und separat für jedes Konto, das Amazon MSK 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 wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen dahingehend unternehmen, dass Multi-AZ-Bereitstellungen von Amazon MSK während jedes monatlichen Abrechnungszyklus mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz für jede AWS-Region zur Verfügung steht, wie nachfolgend beschrieben (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass Multi-AZ-Bereitstellungen von Amazon MSK die Dienstverpflichtung nicht erfüllen, haben Sie Anspruch auf den Erhalt einer Dienstgutschrift wie unten beschrieben.

## Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der von Ihnen gezahlten Gesamtgebühren für die betroffenen Multi-AZ-Bereitstellungen von Amazon MSK für den monatlichen Abrechnungszyklus berechnet, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz für die jeweilige AWS-Region in die in der Tabelle unten aufgeführten Prozentspannen fiel:

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,9 %, aber gleich oder größer als 99,0 %	10 %
Weniger als 99,0 %, aber gleich oder größer als 95,0 %	25 %
Weniger als 95,0 %	100 %

Wir verrechnen jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen, die ansonsten von Ihnen für Amazon MSK zu leisten sind. Wir können nach unserem Ermessen die Dienstgutschrift auf der Kreditkarte gutschreiben, die Sie für die Zahlung in dem Abrechnungszyklus verwendet haben, in dem Multi-AZ-Bereitstellungen von Amazon MSK die Dienstverpflichtung nicht erfüllt haben. Dienstgutschriften berechtigen Sie nicht zu Rückerstattungen oder anderen Zahlungen von AWS. Dienstgutschriften werden nur dann angerechnet und geleistet, wenn der Gutschriftsbetrag für den

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.

entsprechenden monatlichen Abrechnungszyklus größer als ein Dollar (1 USD) ist. Dienstgutschriften können nicht auf ein anderes Konto übertragen oder angerechnet werden. Sofern in dem Vertrag nichts anderes vorgesehen ist, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit bzw. Nichterfüllung oder sonstige Nichtbereitstellung von Amazon MSK der Erhalt einer Dienstgutschrift (falls 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 öffnen](#). 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:

1. die Wörter „SLA Credit Request“ (Gutschriftenantrag für SLA) in der Betreffzeile;
2. den Abrechnungszyklus und die AWS-Region, für die Sie Dienstgutschriften beanspruchen, zusammen mit den spezifischen Daten, Zeiten und den Verfügbarkeiten für jedes 5-Minuten-Intervall mit weniger als 100 % Verfügbarkeit in dieser AWS-Region während des Abrechnungszyklus;
3. Ihre Anforderungsprotokolle, die den/die behaupteten Vorfall/Vorfälle dokumentieren, bei denen die Multi-AZ-Bereitstellung(en) die Dienstverpflichtung nicht erfüllt hat/haben (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden).
4. die Amazon MSK-Cluster-ARN für jeden betroffenen Cluster oder die Connector-ARN jedes betroffenen Connectors.

Wenn der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz im Monat des Gutschriftenantrags 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 Gutschriftenantrag von uns bestätigt wird, aus. Wenn Sie keinen Gutschriftenantrag stellen bzw. andere oben genannte erforderliche Informationen nicht vorlegen, haben Sie die Vorbedingungen zum Erhalt einer Dienstgutschrift nicht erfüllt.

## Amazon MSK SLA-Ausschlüsse

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von Amazon MSK oder andere Leistungsprobleme von Amazon MSK: (i) die durch Faktoren außerhalb unserer angemessenen Kontrolle verursacht werden, einschließlich höherer Gewalt oder Problemen beim Internetzugang oder damit zusammenhängenden Problemen jenseits des Abgrenzungspunkts von Amazon MSK; (ii) die auf Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits zurückzuführen sind; (iii) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie sich nicht an die grundlegenden Betriebsrichtlinien halten, die im [Amazon MSK Benutzerhandbuch](#) beschrieben sind (z. B. Überlastung eines oder mehrerer Broker bis zu dem Punkt, an dem sie nicht mehr funktionsfähig sind, Verwendung einer übermäßig großen Anzahl von Partitionen, Einsatz einer unzureichenden Kapazität, usw.); (iv) die auf Ihre Ausrüstung, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; (v) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie keine Multi-AZ-Bereitstellung verwenden; (vi) die darauf zurückzuführen sind, dass wir Ihr Recht zur Nutzung von Amazon MSK in Übereinstimmung mit dem Vertrag aussetzen oder kündigen; oder (vii) die durch die zugrunde liegende Apache-Kafka- oder Apache-Zookeeper-Engine-Software verursacht werden und zu Anforderungsausfällen führen (zusammen die „Amazon MSK SLA-Ausschlüsse“). Wird die Verfügbarkeit durch andere Faktoren beeinträchtigt, die nicht in

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.

unsere Berechnung des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes einfließen, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

## Definitionen

- Die „Verfügbarkeit“ wird separat für Amazon MSK bereitgestellte Cluster, serverlose Cluster und Connector-Multi-AZ-Bereitstellungen berechnet und bezeichnet den Prozentsatz aller Anforderungen, die von Ihrem Amazon MSK-Konto in jedem 5-Minuten-Intervall verarbeitet werden und nicht mit einer Fehlermeldung fehlschlagen. Wenn Sie in einem bestimmten 5-Minuten-Intervall keine Anforderungen gestellt haben, wird die Verfügbarkeit für dieses Intervall mit 100 % ausgewiesen.
- Ein „Fehler“ bezeichnet jede Amazon MSK-API-Anforderung, die einen 500- oder 503-Fehlercode zurückgibt, wie auf der „Amazon MSK Common Errors“-Seite auf der AWS-Website beschrieben, jede Apache-Kafka-API-Anfrage, die die Fehlercodes 2, 8, 9, 15, 56, 72 zurückgibt, oder eine Apache Kafka-API-Anfrage, die bei einem erneuten Versuch die Fehlercodes 19 und 20 zurückgibt, wie auf der Apache-Kafka-Website beschrieben ([https://kafka.apache.org/protocol.html#protocol\\_error\\_codes](https://kafka.apache.org/protocol.html#protocol_error_codes)).
- Der „Monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ wird als Durchschnitt der Verfügbarkeit für alle 5-Minuten-Intervalle in einem monatlichen Abrechnungszyklus für eine bestimmte AWS-Region berechnet. Bei der Berechnung des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes wird keine Nichtverfügbarkeit berücksichtigt, die direkt oder indirekt aus einem Amazon MSK-SLA-Ausschluss resultiert.
- Eine „Anforderung“ ist eine vom Kunden initiierte Aktion eines Typs, der in der AWS-Benutzerdokumentation auf der AWS-Website (<https://docs.aws.amazon.com/msk/1.0/apireference/index.html>) und in der Apache-Kafka-Referenzdokumentation auf der Apache-Kafka-Website (<https://kafka.apache.org/documentation/>) ausdrücklich als von Amazon MSK unterstützt aufgeführt ist.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- Eine „Multi-AZ-Bereitstellung“ bezeichnet Folgendes:
  - Für Amazon MSK bereitgestellte Cluster, ein Apache-Kafka-Thema mit einem Replikationsfaktor von mindestens zwei und dasselbe Apache-Kafka-Thema mit Partitionsreplikaten in einer anderen AWS-Verfügbarkeitszone als dem führenden Replikat.
  - Für Amazon MSK Connectors, Kafka Connect Worker und Tasks, die in verschiedenen AWS-Verfügbarkeitszonen laufen.
  - Für alle Cluster von Amazon MSK Serverless.