

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 Personalize Service Level Agreement

Letzte Aktualisierung: 5. Mai 2022

Dieses Service Level Agreement für Amazon Personalize („SLA“) ist eine Richtlinie, die die Nutzung von Amazon Personalize regelt und separat für jedes Konto, das Amazon Personalize nutzt, 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 Amazon Personalize während jedes monatlichen Abrechnungszyklus mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz für jede AWS-Region zur Verfügung steht (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass Amazon Personalize die Dienstverpflichtung nicht erfüllt, haben Sie Anspruch auf den Erhalt einer Dienstgutschrift wie unten beschrieben.

Dienstgutschriften

Die Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der von Ihnen für die jeweiligen Amazon Personalize APIs gezahlten Gebühren für den monatlichen Abrechnungszeitraum berechnet, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz für die jeweilige AWS-Region innerhalb der in der untenstehenden Tabelle angegebenen Prozentspannen lag:

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

Wir verrechnen jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für Amazon Personalize, 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

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.

anderes Konto übertragen oder angerechnet werden. Sofern in der Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit bzw. Nichterfüllung oder sonstige Nichtbereitstellung von Amazon Personalize der Erhalt von Dienstgutschriften (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:

- (i) die Wörter „SLA Credit Request“ (Gutschriftenantrag SLA) in der Betreffzeile;
- (ii) den Abrechnungszyklus und die AWS-Regionen, für die Sie Dienstgutschriften anfordern, zusammen mit dem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz in der betreffenden AWS-Region für den Abrechnungszyklus sowie die spezifischen Daten, Uhrzeiten und Verfügbarkeiten für jedes 5-Minuten-Intervall mit einer Verfügbarkeit von unter 100 % in der betreffenden AWS-Region während des gesamten Abrechnungszyklus;
- (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 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.

Amazon Personalize SLA-Ausschlüsse

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von Amazon Personalize oder andere Leistungsprobleme von Amazon Personalize: (i) die durch Faktoren außerhalb unserer vertretbaren Kontrolle verursacht werden, einschließlich Ereignissen höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen oder damit zusammenhängenden Problemen jenseits des Abgrenzungspunkts von Amazon Personalize; (ii) die auf freiwillige Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits zurückzuführen sind (z. B. Skalierung der bereitgestellten Kapazität, Fehlkonfiguration von Sicherheitsgruppen, VPC-Konfigurationen oder Berechtigungseinstellungen, Deaktivierung von Kodierungsschlüsseln oder Unzugänglichmachung von Kodierungsschlüsseln usw.); (iii) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die in der Dokumentation zu Amazon Personalize auf der AWS-Website beschriebenen bewährten Verfahren nicht befolgen; (iv) die auf Ihre Ausrüstung, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; oder (v) die darauf zurückzuführen sind, dass wir Ihr Recht zur Nutzung von Amazon Personalize gemäß der Vereinbarung aussetzen oder kündigen (zusammen die „Amazon Personalize SLA-Ausschlüsse“).

Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren beeinträchtigt wird, die nicht explizit in die Berechnung des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes einfließen, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

Definitionen

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.

- „Verfügbarkeit“ wird für jedes 5-Minuten-Intervall als der Prozentsatz der von Amazon Personalize verarbeiteten Anforderungen berechnet, die keine Fehler auslösen und sich ausschließlich auf die bereitgestellten Amazon Personalize-Funktionen beziehen. Wenn Sie in einem bestimmten 5-Minuten-Intervall keine Anforderungen gestellt haben, wird die Verfügbarkeit für dieses Intervall mit 100 % ausgewiesen.
- Ein „Fehler“ ist jede Anforderung, die einen 500- oder 503-Fehlercode auslöst.
- Der „monatliche Betriebszeitprozentsatz“ für eine bestimmte AWS-Region wird als der Durchschnitt der Verfügbarkeit für alle 5-Minuten-Intervalle in einem monatlichen Abrechnungszyklus berechnet. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt aus einem Amazon Personalize SLA-Ausschluss resultieren.
- „Anforderung“ bedeutet ein Aufruf der Amazon Personalize GetRecommendations API oder der GetPersonalizedRanking API.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.