

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.

AWS Service Level Agreement zur Nutzereinbindung

Letzte Aktualisierung: 24. Juli 2024

Dieses AWS Service Level Agreement zur Nutzereinbindung („SLA“) ist eine Richtlinie zur Regelung der Nutzung der eingebundenen Dienste (unten aufgeführt) und gilt separat für jedes Konto, das die eingebundenen Dienste nutzt. 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.

Eingebundene Dienste

- Amazon Simple Email Service („SES“)
- Amazon Pinpoint
- AWS End User Messaging (früher die SMS-, MMS-, Sprachnachricht- und Push-Benachrichtigungsfunktionen von Amazon Pinpoint).

Dienstverpflichtung

AWS unternimmt wirtschaftlich zumutbare Anstrengungen, um die eingebundenen Dienste für jede AWS-Region während des monatlichen Abrechnungszyklus mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % verfügbar zu halten (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass ein eingeschlossener Dienst 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 eingebundenen Dienste in der betroffenen AWS-Region gezahlten Gesamtgebühren für den monatlichen Abrechnungszyklus berechnet, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz innerhalb der in der folgenden Tabelle aufgeführten Spannen 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 verrechnen Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für den entsprechenden eingebundenen Dienst, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Wir können nach freiem Ermessen die Dienstgutschriften der Kreditkarte gutschreiben, die Sie zur Bezahlung in dem

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.

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 dieser Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstiges Versagen unsererseits bei der Erbringung der eingebundenen Dienste im Erhalt einer Dienstgutschrift (sofern berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren

Um Dienstgutschriften zu erhalten, müssen Sie einen Fall (Case) im AWS Support Center öffnen einen Antrag stellen. 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 weniger als 100 % in der betreffenden AWS-Region während des gesamten Abrechnungszyklus, 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 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.

Ausschlüsse aus dem AWS SLA zur Nutzereinbindung

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für eine Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung eines eingebundenen Dienstes oder andere Leistungsprobleme von eingebundenen Diensten, die direkt oder indirekt (i) durch Faktoren außerhalb unserer vertretbaren Kontrolle, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsprobleme oder damit zusammenhängender Probleme außerhalb des Abgrenzungspunkts der eingebundenen Dienste, verursacht wurden, (ii) auf freiwilligen Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits (z. B. Skalierung der bereitgestellten Kapazität, Fehlkonfiguration von Sicherheitsgruppen, VPC-Konfigurationen oder Berechtigungseinstellungen, Deaktivierung von Kodierungsschlüsseln oder Unzugänglichmachung von Kodierungsschlüsseln usw.) beruhen; (iii) darauf zurückzuführen sind, dass Sie die Richtlinien und bewährten Praktiken nicht befolgen, die in der Dokumentation des jeweiligen eingebundenen Dienstes auf der AWS-Website beschrieben sind; (iv) auf Ihre Ausrüstung, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind oder (v) auf der Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung des jeweiligen eingebundenen Dienstes gemäß der Vereinbarung durch uns beruhen (zusammenfassend die „Ausschlüsse aus der AWS SLA zur Nutzereinbindung“).

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.

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

- „Verfügbarkeit“ wird für jedes 5-Minuten-Intervall als der Prozentsatz der durch den entsprechenden eingebundenen Dienst verarbeiteten Anforderungen berechnet, die keine Fehler auslösen und sich ausschließlich auf die bereitgestellten eingebundenen Dienste 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 Verfügbarkeitszeitprozentsatz“ 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 jegliche Nichtverfügbarkeit aus, die sich direkt oder indirekt aus einem Ausschluss aus dem AWS SLA zur Nutzereinbindung ergibt.
- Eine „Anfrage“ ist ein Aufruf einer eingebundenen Dienstfunktion durch direkten Zugriff auf die Aufruf-API.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.