

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 Service for Prometheus Service Level Agreement

Letzte Aktualisierung: 29. September 2021

Dieses Amazon Managed Service for Prometheus Service Level Agreement (diese „SLA“) ist eine Richtlinie zur Regelung der Nutzung von Amazon Managed Service for Prometheus und gilt separat für jedes Konto, das Amazon Managed Service for Prometheus 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.

Dienstverpflichtung

AWS unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um Amazon Managed Service for Prometheus für jede AWS-Region mit dem in der nachstehenden Tabelle angegebenen monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz jeweils während eines monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass Amazon Managed Service for Prometheus die Dienstverpflichtung nicht erfüllt, haben Sie Anspruch auf den Erhalt einer Dienstgutschrift wie unten beschrieben.

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der von Ihnen in der betroffenen AWS-Region für Amazon Managed Service for Prometheus gezahlten Gesamtgebühren für den monatlichen Abrechnungszyklus berechnet, in dem die Dienstverpflichtung nicht erfüllt wurde, wie in der nachstehenden Aufstellung angegeben:

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 werden jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für Amazon Managed Service for Prometheus verrechnen, die ansonsten von Ihnen zu leisten wären. Nach unserem Ermessen können wir die Dienstgutschrift auf jene Kreditkarte ausstellen, mit der Sie für den Abrechnungszeitraum, in dem die Nichtverfügbarkeit auftrat, bezahlt haben. 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 dem Vertrag nichts anderes

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.

vorgesehen ist, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit bzw. Nichterfüllung oder sonstige Nichtbereitstellung von Amazon Managed Service for Prometheus der Erhalt einer Dienstgutschrift (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

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:

1. Die Wörter „SLA Credit Request“ (Gutschriftantrag für SLA) in der Betreffzeile;
2. 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
3. Ihre Antragsprotokolle, die die Fehler dokumentieren und die behaupteten Ausfälle bestätigen (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden).

Wenn der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz eines solchen Antrags von uns bestätigt wird und unter der Dienstverpflichtung liegt, werden wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem der Antrag aufgetreten ist, ausstellen. Wenn Sie es versäumen, den Antrag zu stellen oder die anderen oben genannten Informationen anzugeben, werden Sie vom Erhalt einer Dienstgutschrift ausgeschlossen.

Amazon Managed Service for Prometheus SLA-Ausschlüsse

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung von Amazon Managed Service for Prometheus oder sonstige Leistungsprobleme von Amazon Managed Service for Prometheus: (i) die durch Faktoren verursacht werden, die sich unserer angemessenen Kontrolle entziehen, einschließlich Ereignissen höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen oder damit zusammenhängenden Problemen jenseits des Abgrenzungspunkts von Amazon Managed Service for Prometheus ; (ii) die sich aus Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits oder seitens eines Dritten ergeben; (iii) die sich daraus ergeben, dass Sie die in der [-Dokumentation](#) für Amazon Managed Service for Prometheus auf der AWS-Website beschriebenen Richtlinien und bewährten Verfahren nicht befolgen; (iv) die durch Ihre Ausstattung, Software oder sonstige Technologie und/oder die Ausstattung, Software oder sonstige Technologie Dritter (mit Ausnahme der Ausstattung Dritter, die sich unter unserer direkten Kontrolle befindet) verursacht werden; oder (v) die sich aus der Aussetzung oder Beendigung Ihres Rechts zur Nutzung von Amazon Managed Service for Prometheus gemäß dem Vertrag durch uns ergeben (zusammenfassend die „Amazon Managed Service for Prometheus SLA-Ausschlüsse“). Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren beeinträchtigt wird, die nicht in unsere 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.

- Die „Verfügbarkeit“ wird für jedes 5-Minuten-Intervall als Prozentsatz der von Amazon Managed Service for Prometheus verarbeiteten Anforderungen berechnet, die keine Fehler auslösen. 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, wie in [Häufig auftretende Fehler](#) bei Amazon Managed Service for Prometheus auf der AWS-Website beschrieben.
- 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 Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt aus einem Amazon Managed Service for Prometheus SLA-Ausschluss resultieren.
- Eine „Anforderung“ ist ein vom Kunden eingeleiteter Vorgang, dessen Art in der [API-Referenz](#)-Dokumentation ausdrücklich als durch Amazon Managed Service for Prometheus unterstützt aufgeführt ist.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.