

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 Agreement für Amazon QuickSight

Letzte Aktualisierung: 5. Mai 2022

Dieses Service Level Agreement („SLA“) für Amazon QuickSight ist eine Richtlinie, die die Nutzung von Amazon QuickSight („QuickSight“) regelt und für jedes Konto, das QuickSight 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 QuickSight mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % für jede AWS-Region während eines monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen (die „Dienstverpflichtung“). Sollte QuickSight die Dienstverpflichtung nicht erfüllen, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

## Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gebühren berechnet, die Sie für QuickSight in der betroffenen AWS-Region für den monatlichen Abrechnungszyklus gezahlt haben, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz für eine bestimmte AWS-Region innerhalb der in der nachstehenden Tabelle angegebenen Bereiche lag:

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 Dienstgutschriften nur mit zukünftigen QuickSight-Zahlungen, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. 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. 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 der Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit bzw. Nichterfüllung oder sonstige Nichtbereitstellung von QuickSight der Erhalt einer Dienstgutschrift (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

## Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren

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.

Um Dienstgutschriften zu erhalten, müssen Sie über [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 unter 100 % in der betreffenden AWS-Region während des gesamten Abrechnungszyklus;
- (iii) Ihre Antrags- oder Jobprotokolle, 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.

## QuickSight-SLA-Ausschlüsse

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von QuickSight oder für andere Leistungsprobleme von QuickSight: (i) die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen jenseits des Abgrenzungspunkts von QuickSight; (ii) die aus freiwilligen Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits resultieren; (iii) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die im [QuickSight-Benutzerhandbuch](#) auf der AWS-Website beschriebenen Empfehlungen 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 QuickSight in Übereinstimmung mit der Vereinbarung aussetzen oder kündigen (zusammen die „QuickSight-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 „Verfügbarkeit“ wird für jedes 5-Minuten-Intervall als der Prozentsatz der von QuickSight verarbeiteten Anfragen berechnet, die nicht aufgrund von Fehlern fehlschlagen. 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 Verfügbarkeitsprozentsatz“ für eine bestimmte AWS-Region wird für einen monatlichen Abrechnungszyklus 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 SLA-Ausschlüssen von QuickSight resultieren.

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.

- Eine „Anfrage“ ist ein Seitenaufruf von QuickSight-Ressourcen (Analysen und Dashboards) oder ein Aufruf der QuickSight-API durch direkten Aufruf der GetDashboardEmbedUrl-API.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.