

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-Vereinbarung für AWS Resilience Hub

Letzte Aktualisierung: 10. Mai 2022

Diese Service Level Vereinbarung („SLA“) für AWS Resilience Hub ist eine Richtlinie, die die Nutzung von AWS Resilience Hub („Resilience Hub“) regelt und für jedes Konto, das Resilience Hub nutzt, separat 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 unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um Resilience Hub mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % für jede AWS-Region während eines monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen (die „Dienstverpflichtung“). Sollte Resilience Hub die Dienstverpflichtung nicht erfüllen, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gesamtkosten berechnet, die Sie für Resilience Hub in der jeweiligen AWS-Region für den monatlichen Abrechnungszyklus gezahlt haben, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz für eine bestimmte AWS-Region innerhalb der in der folgenden Tabelle angegebenen Prozentspannen lag:

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz

Weniger als 99,9 %, aber größer als oder gleich 99,0 %

Weniger als 99,0 %, aber größer als oder gleich 95,0 %

Weniger als 95,0 %

Dienstgutschrift-Prozentsatz

10 %

25 %

100 %

Wir verrechnen Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für Resilience Hub, 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 anderes Konto übertragen oder angerechnet werden. Sofern in der Vereinbarung 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, besteht Ihr einziger und ausschließlicher Rechtsbehelf bei Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstiger Nichtbereitstellung von Resilience Hub durch uns im Erhalt von Dienstgutschriften (sofern berechtigt) gemäß den Bedingungen dieses SLA.

Gutschriftantrag und Zahlungsverfahren

Um Dienstgutschriften zu erhalten, müssen Sie über [einen Fall \(Case\) im AWS Support Center öffnen](#) einen Antrag stellen. 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:

- (i) die Wörter „SLA Credit Request“ (Gutschriftantrag 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 Gutschriftantrags von uns bestätigt wird und unter der Dienstverpflichtung liegt, werden wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem der Gutschriftantrag eingereicht wurde, ausstellen. Wenn Sie keinen Gutschriftantrag stellen bzw. andere oben genannte erforderliche Informationen nicht vorlegen, haben Sie die Vorbedingungen zum Erhalt einer Dienstgutschrift nicht erfüllt.

SLA-Ausschlüsse für Resilience Hub

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von Resilience Hub oder für andere Leistungsprobleme von Resilience Hub: (i) die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen jenseits des Abgrenzungspunkts von Resilience Hub; (ii) die auf freiwillige Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits zurückzuführen sind; (iii) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die in der [Resilience Hub Dokumentation](#) auf der AWS-Website beschriebenen Richtlinien und Best Practices nicht befolgen; (iv) die zu einer zusätzlichen Wiederherstellungszeit führen, weil die Grenzen der Dienste von Resilience Hub erreicht werden; (v) die auf Ihre Geräte, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; oder (vi) die sich aus der Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung von Resilience Hub in Übereinstimmung mit der Vereinbarung ergeben (zusammen die „SLA-Ausschlüsse für Resilience Hub“).

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

- Die „Verfügbarkeit“ wird für jedes 5-Minuten-Intervall als der Prozentsatz der von Resilience Hub verarbeiteten Anfragen, die nicht mit Fehlermeldungen fehlschlagen, berechnet. 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 Ausfallzeiten aus, die sich direkt oder indirekt aus einem SLA-Ausschluss für Resilience Hub ergeben.
- „Anfrage“ ist ein Aufruf einer Resilience Hub-API, die in der Resilience Hub-Dokumentation aufgeführt ist.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.