

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 Route 53 Resolver Endpoints

Letzte Aktualisierung: 17. Oktober 2024

Dieses Service Level Agreement für Amazon Route 53 (dieses „SLA“) ist eine Richtlinie zur Regelung der Nutzung von Amazon Route 53 Resolver Endpoint und gilt separat für jedes Konto, das Amazon Route 53 Resolver Endpoints nutzt. 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.

## SLAs

AWS geht zwei SLA-Verpflichtungen für Amazon Route 53 Resolver Endpunkte ein: (1) ein Multi-AZ Resolver Endpoints SLA, das für Multi-AZ Resolver Endpoints gilt; und (2) ein Single-AZ Resolver Endpoints SLA, das für Single-AZ Resolver Endpoints gilt.

### Multi-AZ Resolver Endpoints SLA

Für Resolver Endpoints, für die zwei oder mehr ENIs gleichmäßig über separate Verfügbarkeitszonen bereitgestellt werden, wird AWS wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, damit diese Resolver Endpoints mit dem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz, wie in der Tabelle unten dargestellt, während eines jeden monatlichen Abrechnungszyklus verfügbar sein werden (das „Multi-AZ Resolver Endpoints SLA“):

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,99 %, aber größer als oder gleich 99,95 %	10 %
Weniger als 99,95 %, aber größer als oder gleich 99,50 %	25 %
Weniger als 99,50 %	100 %

### Single-AZ Resolver Endpoints SLA

Für Resolver Endpoints, für die nicht zwei oder mehr ENIs gleichmäßig über separate Verfügbarkeitszonen bereitgestellt werden, unternimmt AWS wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, damit diese Resolver Endpoints mit einem Single-AZ-Verfügbarkeitsprozentsatz, wie in der Tabelle unten dargestellt, während eines jeden monatlichen Abrechnungszyklus verfügbar sein werden (das „Single-AZ Resolver Endpoint SLA“):

Single-AZ-Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,5 %, aber größer als oder gleich 99,0 %.	10 %

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.

Weniger als 99,0 %, aber größer als oder gleich 95,0 % 25 %

Weniger als 95,0 % 100 %

## Definitionen

- „Verfügbarkeitszone“ oder „AZ“ (= Availability Zone) bedeutet ein isolierter Standort innerhalb einer AWS-Region, der durch eine Buchstabenkennung gefolgt von dem AWS-Regionscode angegeben wird (z. B. us-west-1a).
- „Bereitstellungsminuten“ ist die Gesamtzahl an Minuten, für die ein bestimmter Resolver Endpoint während eines Abrechnungsmonats in einer bestimmten AWS-Region bereitgestellt wird und betriebsbereit ist.
- „Ausfallzeit“ ist die über eine Reihe von Resolver Endpoints kumulierte Gesamtzahl an während eines Abrechnungsmonats bereitgestellten Bereitstellungsminuten, in denen ein Resolver Endpoint innerhalb der Gruppe nicht verfügbar ist.
- „Elastic Network Interface“ bzw. „ENI“ ist eine logische Netzwerkkomponente in einer Amazon Virtual Private Cloud, die eine virtuelle Netzwerkkarte repräsentiert.
- „Maximal verfügbare Minuten“ bedeutet die Summe aller Einsatzminuten in einer Gruppe von Resolver Endpoints, die in einem Abrechnungsmonat in einem AWS-Konto bereitgestellt werden.
- „Multi-AZ-Resolver Endpoint“ bezeichnet einen Resolver Endpoint mit zwei oder mehr ENIs, die gleichermaßen über zwei oder mehr separate Verfügbarkeitszonen bereitgestellt werden.
- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ wird berechnet als maximal verfügbare Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die maximal verfügbaren Minuten für alle Multi-AZ Resolver Endpoints in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes AWS-Konto in einer bestimmten AWS-Region. Der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz wird durch die folgende Formel dargestellt: Monatliche Verfügbarkeit % = (maximal verfügbare Minuten – Ausfallzeit) / maximal verfügbare Minuten. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt aus SLA-Ausschlüssen für Amazon Route 53 Resolver Endpoints resultieren.
- „Resolver Endpoint“ ist ein Endpoint (Endpunkt), den Sie in Amazon Route 53 erstellen, um DNS-Anfragen an und von Ihrer lokalen Umgebung zu beantworten.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- „Single -AZ-Resolver Endpoint“ bezeichnet einen Resolver Endpoint mit zwei oder mehr ENIs, die gleichermaßen über zwei oder mehr separate Verfügbarkeitszonen bereitgestellt werden
- „Der Single-AZ-Verfügbarkeitsprozentsatz“ wird berechnet als maximal verfügbare Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die maximal verfügbaren Minuten für alle Single-AZ Resolver Endpoints in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes AWS-Konto in einer bestimmten AWS-Region. Der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz wird durch die folgende Formel dargestellt: Monatliche Verfügbarkeit % = (maximal verfügbare Minuten – Ausfallzeit) / maximal verfügbare Minuten. Die Messungen des monatlichen

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.

Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt auf SLA-Ausschlüsse von Amazon Route 53 Resolver Endpoints zurückzuführen sind.

- Ein Resolver Endpoint ist während eines Zeitraums von fünf Minuten „nicht verfügbar“, wenn mehr als 50 % der ENIs im Resolver Endpoint nicht auf alle DNS-Abfragen reagieren, die während des Zeitraums von fünf Minuten an sie gerichtet wurden.

## Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gesamtkosten für Endpoints und Anfragen berechnet, die Sie für alle Amazon Route 53 Multi-AZ Resolver Endpoints oder Single-AZ Resolver Endpoints, wie jeweils zutreffend, für den monatlichen Abrechnungszyklus gezahlt haben, in dem das SLA nicht erfüllt wurde.

Wir verrechnen jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Amazon-Route-53-Zahlungen, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Wir können nach freiem Ermessen die Dienstgutschrift 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. 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 der AWS-Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe bei Nichtverfügbarkeit, Nickerfüllung oder sonstiger Nichtbereitstellung von Amazon Route 53 durch uns der Erhalt einer Dienstgutschrift (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieses SLA.

## Gutschriftantrag und Zahlungsverfahren

Um eine Dienstgutschrift zu erhalten, müssen Sie einen Antrag stellen, indem Sie [einen Fall im AWS Support Center öffnen](#). Sie dürfen Ansprüche unter dem Multi-AZ Resolver Endpoints SLA und dem Single-AZ Resolver Endpoints SLA für eine bestimmte Resolver-Endpoints-Bereitstellung nicht kombinieren oder stapeln. Ihr Antrag muss bis zum Ende des zweiten Abrechnungszeitraums, nach dem der Vorfall eingetreten ist, bei uns eingehen und die unten aufgeführten Informationen für das Multi-AZ Resolver Endpoints SLA oder Single-AZ Resolver Endpoints SLA enthalten, je nachdem, was zutrifft:

- (i) Die Wörter „Route 53 Resolver Endpoints SLA Credit Request“ in der Betreffzeile;
- (ii) die Datums- und Zeitangaben sowie die Ressourcen-IDs jedes von Ihnen beanspruchten Nichtverfügbarkeitsvorfalls; und
- (iii) Ihre Antragsprotokolle, die die Fehler dokumentieren und die beanspruchten Ausfälle bestätigen (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden).

Wenn ein Anspruch im Rahmen des geltenden SLA von uns bestätigt wird, stellen wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem Ihr Antrag eingeht, aus. Wenn Sie die angeforderten und sonstigen Informationen nicht wie vorstehend beschrieben zur Verfügung stellen, werden Sie vom Erhalt einer Dienstgutschrift ausgeschlossen.

## SLA-Ausschlüsse für Amazon Route 53

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 jeweiligen SLAs gelten nicht für (a) andere Amazon Route-53-Funktionen; (b) die Nutzung des Amazon Route 53-Resolver-Dienstes, die auf anderem Weg als über Resolver Endpoints erfolgt (z. B. Auflösung einer DNS-Anfrage, die von einer EC2-Instanz durchgeführt und über das öffentliche Internet gelöst wird); (c) DNS-Abfrageauflösungsfehler, die durch eine vor- oder nachgelagerte Komponente verursacht wird, die nicht Teil der Funktion Amazon Route 53 Resolver Endpoints ist, wie z. B. Ihr lokaler DNS-Resolver, Ihre AWS Direct Connect-Verbindung oder Ihre VPN-Infrastruktur; oder (d) die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung von Amazon Route 53 oder anderen Performance-Problemen mit Amazon Route 53 Resolver Endpoints: (i) die durch Faktoren außerhalb unserer angemessenen Kontrolle, einschließlich Ereignissen höherer Gewalt oder Internetzugangs- oder damit zusammenhängenden Problemen jenseits des Abgrenzungspunkts von Amazon Route 53 verursacht werden; (ii) die durch Ihre Geräte, Software oder andere Technologie ausgelöst werden; (iii) die sich aus unserer Aussetzung und Beendigung Ihres Rechts zur Nutzung von Amazon Route 53 gemäß der Vereinbarung ergeben; (iv) die darauf beruhen, dass Sie die Leitlinien und bewährten Praktiken nicht befolgt haben, die in der Dokumentation zu Amazon Route 53 auf der AWS-Website beschrieben sind (zusammen als „SLA-Ausschlüsse für Amazon Route 53 Resolver Endpoints“ bezeichnet). Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren beeinträchtigt wird als jene, die ausdrücklich in die Berechnung unseres monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes bzw. des Prozentsatzes für eine einzelne AZ (Single-AZ) eingeflossen sind, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift ausstellen, die diese Faktoren berücksichtigt.