

*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 Amazon Route 53

**Letzte Aktualisierung: 29. August 2022**

Diese Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, „**SLA**“) für Amazon Route 53 ist eine Richtlinie, die die Nutzung von Amazon Route 53 Authoritative DNS regelt und für jedes Konto, das Amazon Route 53 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 vertretbare Anstrengungen dahingehen unternehmen, dass jede Amazon Route 53 Hosted Zone mit den in der nachstehenden Tabelle aufgeführten monatlichen Verfügbarkeitsprozentsätzen bereitgestellt wird. Sollte eine Amazon Route 53 Hosted Zone die Dienstverpflichtung nicht erfüllen, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

## Definitionen

- Eine „**Hosted Zone**“ ist ein Container für DNS-Einträge, die angeben, wie Amazon Route 53 den Datenverkehr für eine bestimmte Domain weiterleiten soll.
- Der „**Monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz**“ für eine bestimmte Hosted Zone wird berechnet, indem der Prozentsatz der Minuten, in denen die Hosted Zone während des Monats nicht verfügbar war, von 100 % abgezogen wird. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen die Nichtverfügbarkeit aus, die sich direkt oder indirekt aus einem SLA-Ausschluss für Amazon Route 53 ergibt.
- Eine „**Dienstgutschrift**“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- Eine Hosted Zone ist während einer bestimmten Minute „**Nicht verfügbar**“, wenn alle vier virtuellen Name-Server, die der Hosted Zone zugewiesen sind, nicht auf alle DNS-Anfragen antworten, die in dieser Minute an die Hosted Zone gestellt werden.

## Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gesamtgebühren für Abfragen von Amazon Route 53 berechnet, die Sie für die betreffende Hosted Zone für den monatlichen Abrechnungszyklus gezahlt haben, in dem die Dienstverpflichtung nicht erfüllt wurde, und zwar in Übereinstimmung mit der nachstehenden Tabelle:

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

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, Nichterfüllung 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](#). 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) die Datums- und Zeitangaben sowie die Ressourcen-IDs jedes von Ihnen geltend gemachten 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 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.

## **SLA-Ausschlüsse für Amazon Route 53**

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für (a) andere Funktionen von Amazon Route 53, einschließlich der Verfügbarkeit oder Zuverlässigkeit der Amazon Route 53-API oder -Konsole; oder (b) eine Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von Amazon

Route 53 oder andere Leistungsprobleme von Amazon Route 53: (i) die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen oder damit zusammenhängenden Problemen jenseits des Abgrenzungspunkts von Amazon Route 53; (ii) die auf Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits zurückzuführen sind; (iii) die auf Ihre Geräte, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; (iv) die sich aus der Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung von Amazon Route 53 in Übereinstimmung mit der Vereinbarung durch uns ergeben; (v) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die in der Dokumentation zu Amazon Route 53 beschriebenen Richtlinien und Best Practices nicht befolgt haben, einschließlich der Überschreitung von Nutzungsgrenzen; oder (vi) die, nur in Bezug auf öffentliches DNS, während eines Zeitraums entstanden sind, in dem Sie nicht alle vier virtuellen Name-Server genutzt haben (z. B. ns123.awsdns.com, ns123.awsdns.net, ns123.awsdns.co.uk und ns123.awsdns.org), die Ihrer Hosted Zone zugewiesen sind, nicht genutzt haben (zusammenfassend die „**SLA-Ausschlüsse für Amazon Route 53**“). 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.