

*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 Service Catalog

**Letzte Aktualisierung: 5. Mai 2022**

Diese Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, „SLA“) für AWS Service Catalog ist eine Richtlinie, die die Nutzung von AWS Service Catalog regelt und für jedes Konto, das AWS Service Catalog 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 wird sich in wirtschaftlich vertretbarem Umfang bemühen, AWS Service Catalog mit dem geltenden monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz in jedem monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen (die „Dienstverpflichtung“). Sollte AWS Service Catalog die Dienstverpflichtung nicht erfüllen, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

## Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der von Ihnen für AWS Service Catalog gezahlten Gesamtgebühren für den Abrechnungszeitraum, in dem der Fehler aufgetreten ist, gemäß der nachstehenden Tabelle berechnet.

<b>Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz</b>	<b>Dienstgutschrift-Prozentsatz</b>
Weniger als 99,9 %, aber größer als oder gleich 99,0 %	10 %
Weniger als 99,0 %, aber größer als oder gleich 95,0 %	25 %
Weniger als 95 %	100 %

Wir verrechnen Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für AWS Service Catalog, die ansonsten von Ihnen zu leisten wären. Wir können nach freiem Ermessen die Dienstgutschrift der Kreditkarte gutschreiben, die Sie zur Bezahlung in dem Abrechnungszyklus verwendet haben, in dem der Fehler 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 Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, besteht Ihr einziger und ausschließlicher Rechtsbehelf bei Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstiger

Nichtbereitstellung von AWS Service Catalog durch uns im Erhalt einer Dienstgutschrift (sofern berechtigt) gemäß den Bedingungen dieses SLA.

### Gutschriftenantrag 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 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) Datum und Uhrzeit von jedem Vorfall mit über Null liegenden Fehlerquoten, den Sie geltend machen; 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 Verfügbarkeitsprozentsatz im Monat des Gutschriftenantrags von uns bestätigt wird und unter der jeweiligen Dienstverpflichtung liegt, stellen wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat aus, in dem der Gutschriftenantrag von uns bestätigt wird, aus. 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 AWS Service Catalog

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von AWS Service Catalog oder andere Leistungsprobleme von AWS Service Catalog: (i) die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangs- oder damit verbundenen Problemen jenseits des Abgrenzungspunkts von AWS Service Catalog; (ii) die auf Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits zurückzuführen sind; (iii) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die Best Practices nicht befolgen, die in der Dokumentation von AWS Service Catalog auf der AWS-Website beschrieben sind; (iv) die sich aus Ihren Geräten, Ihrer Software oder anderen Technologien ergeben; oder (v) die sich aus unserer Aussetzung und Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung von AWS Service Catalog in Übereinstimmung mit der Vereinbarung ergeben (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für AWS Service Catalog“). Wird die Verfügbarkeit durch andere Faktoren als diejenigen, die in unserer Berechnung der Fehlerquote benutzt werden, beeinträchtigt, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

## Definitionen

- „Fehlerquote“ bezeichnet: (i) die Gesamtzahl der internen Serverfehler, die von AWS Service Catalog mit dem Fehlerstatus „InternalError“ oder „ServiceUnavailable“ zurückgegeben werden, geteilt durch (ii) die Gesamtzahl der Anfragen für den betreffenden Anfragetyp während dieses 5-Minuten-Intervalls. Wir werden die Fehlerquote für jedes Konto für AWS Service Catalog als Prozentsatz für jedes 5-Minuten-Intervall im monatlichen Abrechnungszyklus berechnen. Bei der Berechnung der Anzahl der internen Serverfehler werden keine Fehler berücksichtigt, die direkt oder indirekt durch einen der SLA-Ausschlüsse für AWS Service Catalog entstehen.
- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ wird berechnet, indem von 100 % der Durchschnitt der Fehlerquoten in jedem 5-Minuten-Intervall im monatlichen Abrechnungszyklus abgezogen wird.
- „Dienstgutschrift“ bedeutet eine wie oben berechnete Dollar-Gutschrift, die wir einem berechtigten Konto für AWS Service Catalog wieder gutschreiben können.