

*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 SimSpace Weaver

**Letzte Aktualisierung: 29. November 2022**

Diese Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, „SLA“) für AWS SimSpace Weaver ist eine Richtlinie, die die Nutzung von AWS SimSpace Weaver regelt und für jedes Konto, das AWS SimSpace Weaver 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 wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um AWS SimSpace Weaver mit den in der nachstehenden Tabelle aufgeführten monatlichen Verfügbarkeitsprozentsätzen während eines jeden monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen (die „Dienstverpflichtung“). Sollte AWS SimSpace Weaver 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 die betroffenen Simulationen von AWS SimSpace Weaver für den monatlichen Abrechnungszeitraum gezahlt haben, in dem die Dienstverpflichtung nicht erfüllt wurde, und zwar in Übereinstimmung mit der nachstehenden Tabelle:

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,5 %, aber größer als oder gleich 99,0 %	10 %
Weniger als 99,0 %, aber größer als oder gleich 95,0 %	25 %
Weniger als 95,0 %	100 %

Wir verrechnen Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für AWS SimSpace Weaver, 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 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 Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, besteht Ihr einziges und ausschließliches Rechtsmittel bei Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstiger Nichtbereitstellung von AWS SimSpace Weaver durch uns im Erhalt einer Dienstgutschrift (sofern 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:

1. Die Wörter „SLA Credit Request“ (Gutschriftantrag für SLA) in der Betreffzeile;
2. die Datums- und Uhrzeitangaben sowie die AWS-Region(en) der betroffenen AWS „SimSpace Weaver“-Simulationsressourcen-ID(s) für jeden Nichtverfügbarkeitsvorfall, den Sie geltend machen; und
3. Ihre Antragsprotokolle, die die Fehler dokumentieren und die behaupteten 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 AWS SimSpace Weaver**

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, die Aussetzung oder die Kündigung von AWS SimSpace Weaver oder für andere Leistungsprobleme von AWS SimSpace Weaver: (i) die durch Faktoren außerhalb unserer Kontrolle verursacht werden, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen jenseits des Abgrenzungspunkts von AWS SimSpace Weaver; (ii) die auf Handlungen oder Unterlassungen von Ihnen oder Dritten zurückzuführen sind; (iii) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die in der [AWS SimSpace Weaver Dokumentation](#) auf der AWS-Website beschriebenen Richtlinien und Best Practices nicht befolgen; (iv) die auf Ihre Geräte, Software oder andere Technologie und/oder Geräte, Software oder andere Technologie Dritter (mit Ausnahme von Geräten Dritter, die sich in unserem direkten Einflussbereich befinden) zurückzuführen sind; oder (v) die sich aus der Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung von AWS SimSpace Weaver gemäß der Vereinbarung ergeben (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für AWS SimSpace Weaver“). 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.

## Definitionen

- „Der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ wird berechnet, indem der Prozentsatz der 5-Minuten-Intervalle während des Monats, in denen AWS SimSpace Weaver nicht verfügbar war, von 100% abgezogen wird. Wenn Sie AWS „SimSpace Weaver“-Simulationen nur während eines Teils des Monats ausgeführt haben, wird davon ausgegangen, dass AWS SimSpace Weaver für den Teil des Monats, in dem die Simulationen nicht ausgeführt wurden, zu 100% verfügbar war. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die sich direkt oder indirekt aus SLA-Ausschlüssen für AWS SimSpace Weaver ergeben.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- „Nicht verfügbar“ und „Unverfügbarkeit“ bedeuten, dass alle Verbindungsanfragen zu Ihren laufenden AWS „SimSpace Weaver“-Simulationen während eines 5-Minuten-Intervalls fehlschlagen.