

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 Systems Manager

Letzte Aktualisierung: 5. Mai 2022

Diese Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, „SLA“) für AWS Systems Manager ist eine Richtlinie, die die Nutzung von AWS Systems Manager regelt, und gilt jeweils für jedes Konto, das AWS Systems Manager 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.

Dienstverpflichtung

AWS wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um jede kostenpflichtige Funktion von AWS Systems Manager mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % für jede AWS-Region während eines monatlichen Abrechnungszyklus bereitzustellen (die „Dienstverpflichtung“). Sollte eine kostenpflichtige Funktion von AWS Systems Manager die Dienstverpflichtung nicht erfüllen, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gesamtgebühren berechnet, die Sie für die jeweilige kostenpflichtige Funktion von AWS Systems Manager in der betreffenden AWS-Region für den monatlichen Abrechnungszeitraum gezahlt haben, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz für eine bestimmte AWS-Region innerhalb der in der folgenden Tabelle angegebenen Prozesspannen lag:

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,9 %, aber größer als oder gleich 99 %	10 %
Weniger als 99 %, aber größer als oder gleich 95 %	25 %
Weniger als 95 %	100 %

Wir verrechnen Dienstgutschriften ausschließlich mit zukünftigen ansonsten von Ihnen zu leistenden Zahlungen für AWS Systems Manager für die betroffene Funktion. 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 vorgesehen ist, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit bzw. nicht bestehende Betriebsbereitschaft oder sonstige Nichtbereitstellung von AWS Systems Manager der Erhalt einer Dienstgutschrift (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieses SLA.

Gutschriftantrag und Zahlungsverfahren

Um Dienstgutschriften zu erhalten, müssen Sie 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 unter 100 % in der betreffenden AWS-Region während des gesamten Abrechnungszyklus;
- (iii) die betroffenen API-Namen und Zielressourcen-IDs; und
- (iv) Ihre Anfrageprotokolle, 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 Voraussetzung zum Erhalt einer Dienstgutschrift nicht erfüllt.

SLA-Ausschlüsse für AWS Systems Manager

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Einstellung von AWS Systems Manager oder andere Leistungsprobleme von AWS Systems Manager: (i) die durch Faktoren außerhalb unserer Kontrolle verursacht werden, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen jenseits des Abgrenzungspunkts von AWS Systems Manager; (ii) die auf freiwillige Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits zurückzuführen sind; (iii) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die in der [ADokumentation für AWS Systems Manager](#) auf der AWS Site

beschriebenen Empfehlungen nicht befolgen; (iv) die auf Ihre Geräte, Ihre Software oder anderen Technologien zurückzuführen sind; oder (v) die sich aus der Aussetzung oder Beendigung Ihres Rechts zur Nutzung von AWS Systems Manager in Übereinstimmung mit der Vereinbarung ergeben (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für AWS Systems Manager“).

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 jede kostenpflichtige Funktion von AWS Systems Manager separat berechnet. Sie wird für jedes 5-Minuten-Intervall als Prozentsatz der von AWS Systems Manager verarbeiteten Anfragen berechnet, die nicht mit Fehlermeldungen fehlschlagen. 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 Anfrage, die einen 500- oder 503-Fehlercode zurückgibt, wie in AWS Systems Manager [Häufige Fehler](#) auf der AWS-Website beschrieben.
- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ wird für jede kostenpflichtige Funktion von AWS Systems Manager separat bestimmt und für eine bestimmte AWS-Region als Durchschnitt der Verfügbarkeit für alle 5-Minuten-Intervalle in einem monatlichen Abrechnungszyklus berechnet. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt durch SLA-Ausschlüsse für AWS Systems Manager entstehen.
- Eine „Anfrage“ ist eine vom Kunden initiierte Aktion eines Typs, der in den [AWS Systems Manager API-Referenzseiten](#) auf der AWS-Website ausdrücklich als von AWS Systems Manager unterstützt aufgeführt ist. Um Zweifel auszuschließen, umfassen Anfragen nur kostenpflichtige Aktionen für kostenpflichtige Funktionen; kostenlose Aktionen und die Nutzung kostenloser Funktionen gelten nicht als Anfragen und begründen keine Ansprüche auf Erhalt von Dienstgutschriften.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.