

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 Hybrid Storage and Data Transfer

Letzte Aktualisierung: 5. April 2023

Diese Service-Level-Vereinbarung („SLA“) für AWS Hybrid Storage and Data Transfer ist eine Richtlinie, die die Nutzung der eingebundenen Dienste (unten aufgeführt) regelt und für jedes Konto, das die eingebundenen Dienste 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.

Eingeschlossene Dienste

- AWS Storage Gateway
- AWS DataSync
- AWS Transfer Family

Dienstverpflichtung

AWS wird wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen unternehmen, um die eingebundenen Dienste jeweils mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz, wie unten beschrieben, während eines monatlichen Abrechnungszyklus (die „Dienstverpflichtung“) zur Verfügung zu stellen. Für den Fall, dass ein eingeschlossener Dienst die Dienstverpflichtung nicht erfüllt, haben Sie Anspruch auf den Erhalt einer Dienstgutschrift wie unten beschrieben.

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gesamtkosten berechnet, die Sie für den jeweiligen eingebundenen Dienst in der betreffenden AWS-Region für den monatlichen Abrechnungszeitraum gezahlt haben, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz innerhalb der in der nachstehenden Tabelle angegebenen Prozesspannen lag.

| Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz | Dienstgutschrift-Prozentsatz |
|--------------------------------------------------------|------------------------------|
| Weniger als 99,9 %, aber gleich oder größer als 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 den eingebundenen Dienst, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Nach unserem Ermessen können wir die Dienstgutschrift auf die Kreditkarte ausstellen, mit der Sie für den Abrechnungszyklus bezahlt haben, in dem der eingebundene Dienst die Dienstverpflichtung nicht erfüllt hat. 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 dieser Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstiges Versagen unsererseits bei der Erbringung der eingeschlossenen Dienste im Erhalt einer Dienstgutschrift (sofern berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser 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. der Abrechnungszyklus und die AWS-Region, zu denen Sie Dienstgutschriften geltend machen, zusammen mit den Datumsangaben und Uhrzeiten zu jedem Vorfall mit Fehlerquoten von größer Null, den Sie geltend machen; und
3. Ihre Anforderungsprotokolle, die den/die behaupteten Vorfall/Vorfälle dokumentieren, bei denen der eingebundene Dienst die Dienstverpflichtung nicht erfüllt hat (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, stellen wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem der Antrag 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 Hybrid Storage and Data Transfer

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für eine Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung eines eingebundenen Dienstes oder für andere Leistungsprobleme des eingebundenen Dienstes: (i) die durch Faktoren außerhalb unserer Kontrolle verursacht werden, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen oder damit verbundenen Problemen jenseits des Abgrenzungspunkts des eingebundenen Dienstes; (ii) die auf Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits zurückzuführen sind; (iii) die auf Ihre Geräte, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; (iv) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die aktuelle technische Dokumentation für die eingebundenen Dienste

(einschließlich der entsprechenden Entwicklerhandbücher), die von uns auf der AWS-Website veröffentlicht und von uns von Zeit zu Zeit aktualisiert wird, nicht befolgen; oder (v) die darauf zurückzuführen sind, dass wir Ihr Recht zur Nutzung des eingebundenen Dienstes in Übereinstimmung mit der Vereinbarung aussetzen oder kündigen (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für AWS Hybrid Storage and Data Transfer“). Wird die Verfügbarkeit durch andere Faktoren beeinträchtigt, die nicht in unsere Berechnung des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes einfließen, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

Definitionen

- „Fehlerquote“ bedeutet: (i) die Gesamtzahl der internen Serverfehler im Zusammenhang mit Lese-/Schreibvorgängen, die vom eingebundenen Dienst als Fehlerstatus HTTP 500 oder 503 (Serverfehlercode) zurückgegeben werden, geteilt durch (ii) die Gesamtzahl der Anfragen für den betreffenden Anfragetyp während dieses 5-Minuten-Intervalls. Wir berechnen die Fehlerquote für jedes Konto des eingebundenen Dienstes als Prozentsatz für jedes 5-Minuten-Intervall in dem monatlichen Abrechnungszyklus. Bei der Berechnung der Anzahl der internen Serverfehler werden keine Fehler berücksichtigt, die direkt oder indirekt durch einen der SLA-Ausschlüsse für AWS Hybrid Storage and Data Transfer entstehen.
- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ wird berechnet, indem von 100 % der Durchschnitt der Fehlerquoten aus jedem 5-Minuten-Intervall im monatlichen Abrechnungszyklus abgezogen wird. Wenn Sie einen eingebundenen Dienst nur während eines Teils des Monats ausgeführt haben, wird die Fehlerquote während des Teils des Monats, in dem der eingebundene Dienst nicht ausgeführt wurde, mit 0 % angesetzt.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto eines eingebundenen Dienstes wieder gutschreiben können.