

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 Client VPN

Letzte Aktualisierung: 2. Mai 2022

Diese Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, „SLA“) ist eine Richtlinie, die die Nutzung von AWS Client VPN („Client VPN“) regelt und für jedes Konto, das Client VPN 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 soweit es diesen Widerspruch betrifft. Großgeschriebene Begriffe, die hierin verwendet, aber nicht definiert werden, haben die in der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

Dienstverpflichtung

AWS unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um Client VPN für jede AWS-Region mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % in jedem monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen (die „Dienstverpflichtung“). Sollte ein Client VPN 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 Client VPN für die betreffende AWS-Region für den monatlichen Abrechnungszyklus gezahlt haben, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz innerhalb der in der folgenden Tabelle angegebenen Bereiche lag:

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
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 95,0 %	100 %

Wir verrechnen Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für Client VPN, 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 einziger und ausschließlicher Rechtsbehelf bei Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstiger Nichtbereitstellung von Client VPN durch uns im Erhalt einer Dienstgutschrift (sofern berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren

Um eine Dienstgutschrift zu erhalten, müssen Sie einen Antrag stellen, indem Sie [einen Fall im AWS Support Center eröffnen](#). 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:

1. die Wörter „SLA Credit Request“ (Gutschriftenantrag für SLA) in der Betreffzeile;
2. das Datum und die Uhrzeit jedes von Ihnen beanspruchten Nichtverfügbarkeitsvorfalls;
3. die betroffene(n) Endpunkt-ID(s) von Client VPN;
4. den Abrechnungszyklus und die AWS-Regionen, für die Sie die Dienstgutschriften geltend machen;
5. 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, 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 Client VPN

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von Client VPN oder für andere Leistungsprobleme von Client VPN: (i) die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugang oder damit verbundene Probleme jenseits des Abgrenzungspunkts von Client VPN; (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 Richtlinien nicht befolgen oder die in der Dokumentation zu Client VPN auf der AWS-Website beschriebenen Beschränkungen überschreiten; oder (v) die darauf zurückzuführen sind, dass wir Ihr Recht zur Nutzung von Client VPN in Übereinstimmung mit der Vereinbarung aussetzen oder kündigen (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für AWS Client VPN“). 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 von 100 % der prozentuale Anteil der Zeit während des Monats abgezogen wird, in der ein Client VPN nicht verfügbar war. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen die Nichtverfügbarkeit aus, die sich direkt oder indirekt aus einem SLA-Ausschluss für AWS Client VPN ergibt.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- „Nicht verfügbar“ und „Nichtverfügbarkeit“ bedeuten:
 - Ein oder mehrere Endpunkte, die Client VPN verwenden, haben keine Verbindung zum beabsichtigten VPN und alle Versuche, sich mit dem VPN zu verbinden, sind erfolglos.