

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 Agreement für AWS Wickr

Letzte Aktualisierung: 29. November 2022

Dieses AWS Config Service Level Agreement („SLA“) ist eine Richtlinie, welche die Nutzung von AWS Wickr regelt und für jedes einzelne Konto gilt, welches AWS Wickr 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 AWS Wickr mit einer monatlichen Verfügbarkeit von mindestens 99,9 % in jeder AWS-Region, in der AWS Wickr verfügbar ist, während eines monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen (die „Serviceverpflichtung“). Sollte AWS Wickr die Dienstverpflichtung nicht erfüllen, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

Dienstgutschriften

Die Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gesamtkosten berechnet, die Sie für AWS Wickr in der betroffenen AWS-Region für den monatlichen Abrechnungszyklus gezahlt haben, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz innerhalb der Prozentspannen lag, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind:

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 jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für AWS Wickr, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. 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 Gutschriftsbetrag 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 sonstige

Nichtbereitstellung von AWS Wickr der Erhalt einer Dienstgutschrift (falls 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:

1. Die Worte „AWS Wickr SLA Credit Request“ (Gutschriftenantrag für AWS Wickr) in der Betreffzeile;
2. die spezifischen Daten, Uhrzeiten und Verfügbarkeiten für jedes 5-Minuten-Intervall mit weniger als 100 % Verfügbarkeit in dieser AWS-Region während des gesamten Abrechnungszeitraums.

Wenn der 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. Wenn Sie keinen Gutschriftenantrag stellen bzw. andere oben genannte erforderliche Informationen nicht bereitstellen, werden Sie vom Erhalt einer Dienstgutschrift ausgeschlossen.

SLA-Ausschlüsse für AWS Wickr

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von AWS Wickr oder andere AWS Wickr-Leistungsprobleme: (i) die durch Faktoren außerhalb unseres Einflussbereichs verursacht werden, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen oder damit verbundenen Problemen jenseits des Abgrenzungspunkts von AWS Wickr; (ii) die auf freiwillige Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits zurückzuführen sind (z. B. Skalierung der bereitgestellten Kapazität, Fehlkonfiguration von Sicherheitsgruppen, VPC-Konfigurationen oder Berechtigungseinstellungen, Deaktivierung von Chiffrierschlüsseln oder Unzugänglichkeit der Chiffrierschlüssel usw.); (iii) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die in der AWS Wickr-Dokumentation auf der AWS-Website beschriebenen Richtlinien und Best Practices nicht befolgen; (iv) die auf Ihre Geräte, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; oder (v) die darauf zurückzuführen sind, dass wir Ihr Recht zur Nutzung von AWS Wickr in Übereinstimmung mit der Vereinbarung aussetzen oder kündigen (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für AWS Wickr“). 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

- Die „Verfügbarkeit“ wird für jedes 5-Minutenintervall als der Prozentanteil der von AWS Wickr verarbeiteten Anforderungen berechnet, die nicht aufgrund von Fehlern fehlschlagen. Wenn in einem bestimmten 5-Minuten-Intervall keine Anforderungen gestellt werden, wird die Verfügbarkeit für dieses Intervall mit 100 % ausgewiesen.
- Der „monatliche Verfügbarkeitszeitprozentsatz“ für eine bestimmte AWS-Region wird als der Durchschnitt der Verfügbarkeit für alle 5-Minuten-Intervalle in einem monatlichen Abrechnungszyklus berechnet. Der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz schließt Ausfallzeiten aus, die sich direkt oder indirekt aus einem SLA-Ausschluss für Wickr ergeben.
- Eine „Anforderung“ ist definiert als ein AWS Wickr API-Aufruf, der zur Ausführung einer administrativen Benutzerfunktion in der AWS Wickr Admin Console erfolgt.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine US-Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten AWS-Konto wieder gutschreiben können.