

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 Amazon WorkDocs

Letzte Aktualisierung: 5. Mai 2022

Diese Service-Level-Vereinbarung („SLA“) für Amazon WorkDocs ist eine Richtlinie, die die Nutzung von Amazon WorkDocs regelt und für jedes Konto, das Amazon WorkDocs nutzt, separat gilt. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bedingungen dieser SLA und den Bedingungen der [AWS-Kundenvereinbarung](#) oder einer anderen Vereinbarung mit uns, die Ihre Nutzung unserer Dienste regelt (die „Vereinbarung“), gelten die Bedingungen dieser SLA, jedoch nur im Umfang des Widerspruchs. Begriffe, die hierin verwendet, aber nicht definiert werden, haben die in der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

Dienstverpflichtung

AWS wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um Amazon WorkDocs mit dem geltenden monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz während eines jeden monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen (die „Dienstverpflichtung“). Sollte Amazon WorkDocs die Dienstverpflichtung nicht erfüllen, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der von Ihnen für Amazon WorkDocs gezahlten Gesamtgebühren für den Abrechnungszeitraum, in dem der Fehler aufgetreten ist, für Datei-Uploads oder -Downloads gemäß der nachstehenden Tabelle berechnet.

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift
Weniger als 99,9 % aber größer oder gleich 99,0 %	10 %
Weniger als 99,0 %, aber größer als oder gleich 95,0 %	25 %
Weniger als 95 %	100 %

Wir werden jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für Amazon WorkDocs verrechnen, 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 berechnen 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 der Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, besteht Ihr einziger und ausschließlicher Rechtsbehelf bei Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstiger

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.

Nichtbereitstellung von Amazon WorkDocs 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 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 Wörter „SLA Credit Request“ (Gutschriftenantrag für SLA) in der Betreffzeile;
2. Datum und Uhrzeit von jedem Vorfall mit über Null liegenden Fehlerquoten, 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 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, 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 Amazon WorkDocs

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von Amazon WorkDocs oder andere Leistungsprobleme von Amazon WorkDocs: (i) die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen jenseits des Abgrenzungspunkts von Amazon WorkDocs; (ii) die auf Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits zurückzuführen sind; (iii) die auf die Nichteinhaltung der Richtlinien oder die Überschreitung der in der Amazon WorkDocs-Dokumentation auf der AWS-Website beschriebenen Einschränkungen zurückzuführen sind; (iv) die sich aus Ihren Geräten, Ihrer Software oder anderen Technologien ergeben; oder (v) die sich aus der Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung von Amazon WorkDocs in Übereinstimmung mit dem Vertrag ergeben (zusammenfassend die „Amazon WorkDocs SLA-Ausschlüsse“). Wird die Verfügbarkeit durch andere Faktoren als diejenigen, die in unserer Berechnung der Fehlerquote benutzt werden, beeinträchtigt, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

Definitionen

„Fehlerquote“ bezeichnet: (i) die Gesamtzahl der internen Serverfehler, die von Amazon WorkDocs mit dem Fehlerstatus „InternalError“ oder „ServiceUnavailable“ zurückgegeben werden, mit Ausnahme von Fehlern, die durch die Konnektivität zu Kundenressourcen wie z. B. Directory verursacht werden, geteilt durch (ii) die Gesamtzahl der Anfragen für den entsprechenden Anfragetyp während dieses Fünf-Minuten-Intervalls. Wir berechnen die Fehlerquote für jedes Amazon WorkDocs-Konto als Prozentsatz für jedes Fünf-Minuten-Intervall im monatlichen Abrechnungszyklus. Bei der Berechnung der Anzahl interner Serverfehler werden keine Fehler berücksichtigt, die direkt oder indirekt auf einen der SLA-Ausschlüsse für Amazon WorkDocs zurückzuführen sind.

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.

Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ wird berechnet, indem von 100 % der Durchschnitt der Fehlerquoten in jedem 5-Minuten-Intervall im monatlichen Abrechnungszyklus abgezogen wird.

Eine „Dienstgutschrift“ ist eine wie oben beschrieben berechnete Gutschrift in US-Dollar, die wir einem berechtigten Amazon WorkDocs-Konto wieder gutschreiben können.