

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 WorkMail

Letzte Aktualisierung: 6. Mai 2022

Diese Service-Level-Vereinbarung („SLA“) für Amazon WorkMail ist eine Richtlinie, die die Nutzung von Amazon WorkMail regelt und für jedes Konto, das Amazon WorkMail 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 eines solchen 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 Amazon WorkMail in jeder AWS-Region mit dem geltenden monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz während eines jeden monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass Amazon WorkMail die Dienstverpflichtung nicht erfüllt, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gesamtkosten berechnet, die Sie für die Organisationen mit Amazon WorkMail in einer bestimmten AWS-Region für den Abrechnungszeitraum gezahlt haben, in dem der Fehler aufgetreten ist, und zwar gemäß der nachstehenden Tabelle.

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 werden jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für Amazon WorkMail 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 berechtigen Sie nicht zu Rückerstattungen oder anderen Zahlungen von AWS. Eine Dienstgutschrift wird nur dann angerechnet, wenn der Gutschriftbetrag für den entsprechenden monatlichen Abrechnungszyklus

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.

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 Amazon WorkMail 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. die Datums- und Uhrzeitangaben zu jedem Vorfall, bei dem Sie geltend machen, dass Amazon WorkMail nicht verfügbar war; 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 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 WorkMail

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von Amazon WorkMail oder für andere Leistungsprobleme von Amazon WorkMail: (i) die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen jenseits des Abgrenzungspunkts von Amazon WorkMail; (ii) die aus Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits resultieren; (iii) die aus der Nichteinhaltung der Richtlinien oder der Überschreitung der in der Amazon-WorkMail-Dokumentation auf der AWS-Website beschriebenen Einschränkungen resultieren; (iv) die sich aus Ihren Geräten, Ihrer Software oder sonstigen Technologien ergeben; (v) die sich aus einer verzögerten E-Mail-Zustellung, Fehlern beim Spamschutz und Fehlern beim Virenschutz ergeben; oder (vi) die sich aus unserer Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung von Amazon WorkMail in Übereinstimmung mit der Vereinbarung ergeben (zusammen die „SLA-Ausschlüsse für Amazon WorkMail“). Wird die Verfügbarkeit durch andere Faktoren als diejenigen, die wir bei der Berechnung der monatlichen Ausfallzeit zugrunde gelegt haben, beeinträchtigt, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

Definitionen

- „Monatliche Ausfallzeit“ ist die Anzahl der 1-Minuten-Intervalle, in denen Amazon WorkMail in einer bestimmten AWS-Region in einem einzelnen Abrechnungszyklus nicht verfügbar ist, summiert über alle Benutzer in Ihrer WorkMail-Organisation.

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 % die monatliche Ausfallzeit geteilt durch die Gesamtzahl der Benutzer in Ihrer Organisation multipliziert mit der Gesamtzahl der 1-Minuten-Intervalle im Monat abgezogen wird: $(100\% - (\text{Monatliche Ausfallzeit} / (\text{Benutzer in Ihrer Organisation} * \text{Minuten im Monat})))$.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine wie oben beschrieben berechnete Gutschrift in US-Dollar, die wir einem berechtigten Amazon WorkMail-Konto wieder gutschreiben können.
- „Nicht verfügbar“ bedeutet insbesondere, dass ein Benutzer versucht und nicht in der Lage ist, (i) E-Mails über die Amazon WorkMail-Weboberfläche zu senden (ii) E-Mails in der Amazon WorkMail-Weboberfläche zu empfangen (iii) seinen Kalender in der Amazon WorkMail-Weboberfläche anzuzeigen (iv) seine Kontakte in der Amazon WorkMail-Weboberfläche aufzurufen. Der Begriff „Nicht verfügbar“ schließt alle anderen Probleme aus, einschließlich aller Probleme, die sich direkt oder indirekt aus einem SLA-Ausschluss für Amazon WorkMail ergeben.