

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 WorkSpaces

Letzte Aktualisierung: 6. Mai 2022

Diese Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, „SLA“) für Amazon WorkSpaces ist eine Richtlinie, die die Nutzung von Amazon WorkSpaces regelt und für jedes Konto, das Amazon WorkSpaces 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 vertretbare Anstrengungen dahingehend unternehmen, dass Amazon WorkSpaces mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % für jedes AWS-Konto in einer AWS-Region während eines monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung gestellt wird (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass Amazon WorkSpaces den monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz nicht einhält, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

## Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der von Ihnen gezahlten Gebühren für alle Amazon WorkSpaces in der AWS-Region berechnet, die den monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz in einem Abrechnungszyklus gemäß der nachstehenden Tabelle nicht erfüllt haben.

### Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz

Weniger als 99,9 %, aber größer als oder gleich 99,0 %

Weniger als 99,0 %, aber größer als oder gleich 95,0 %

Weniger als 95,0 %

Wir werden jegliche Service-Gutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für Amazon WorkSpaces verrechnen, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Nach unserem Ermessen können wir die Dienstgutschrift auf jene Kreditkarte vornehmen, mit der Sie für den Abrechnungszeitraum, in dem die Nichtverfügbarkeit auftrat, bezahlt haben. 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 oder Nichterfüllung oder sonstiger Nichtbereitstellung von Amazon WorkSpaces durch uns im Erhalt einer Dienstgutschrift (sofern berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

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.

## 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. Datum und Uhrzeit jedes von Ihnen beanspruchten Nichtverfügbarkeitsvorfalls;
3. die Amazon WorkSpaces-IDs und die AWS-Region, die unter die SLA für Amazon WorkSpaces fallen; und
4. 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, werden wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem der Antrag aufgetreten ist, ausstellen. 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 WorkSpaces

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für eine Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von Amazon WorkSpaces oder andere Leistungsprobleme von Amazon WorkSpaces: (i) die durch Faktoren außerhalb unserer angemessenen Kontrolle verursacht werden, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen oder damit verbundenen Problemen jenseits des Abgrenzungspunkts von Amazon WorkSpaces; (ii) die aus Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits resultieren; (iii) die aus der Nichteinhaltung der Richtlinien oder der Überschreitung der in der Amazon WorkSpaces-Dokumentation auf der AWS-Website beschriebenen Beschränkungen resultieren; (iv) die aus einem nicht betriebsfähigen Zustand von WorkSpaces resultieren; (v) die aus Fehlern vor oder während der Authentifizierung für den Amazon WorkSpaces-Service resultieren; (vi) die aus Fehlern der Client-Anwendung (Nicht-Server) resultieren; (vii) die auf Ihre Geräte, Software oder sonstige Technologie zurückzuführen sind; und (viii) die aus der Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung von Amazon WorkSpaces gemäß der Vereinbarung durch uns resultieren (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für Amazon WorkSpaces“). Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren beeinträchtigt wird, die nicht explizit in die Berechnung des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes einfließen, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

## Definitionen

- „Verfügbar“ bedeutet, dass ein WorkSpace während eines 1-Minuten-Intervalls nicht „Nicht verfügbar“ war.
- Der „Monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ für ein bestimmtes AWS-Konto in einer AWS-Region wird anhand des durchschnittlichen Prozentsatzes aller verfügbaren WorkSpaces für das AWS-Konto in der AWS-Region (Verfügbarkeit gemessen in 1-Minuten-Intervallen)

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.

während des monatlichen Abrechnungszyklus berechnet. Es wird angenommen, dass jeder Amazon WorkSpace zu 100 % verfügbar ist, wenn während eines 1-Minuten-Intervalls keine Verbindungsversuche stattgefunden haben. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen die Nichtverfügbarkeit aus, die direkt oder indirekt aus einem SLA-Ausschluss für Amazon WorkSpaces resultiert.

- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine wie oben berechnete Dollar-Gutschrift, die wir einem berechtigten Konto für WorkSpaces in der AWS-Region wieder gutschreiben können, wenn der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz unterschritten wird.
- „Nicht verfügbar“ bedeutet, dass alle Verbindungsereignisse für einen WorkSpace während eines 1-Minuten-Intervalls erfolglos waren.