

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 X-Ray Service

Letzte Aktualisierung: 4. Mai 2022

Dieses AWS X-Ray Service Level Agreement („SLA“) ist eine Richtlinie, welche die Nutzung von AWS X-Ray („X-Ray“) regelt und für jedes einzelne Konto gilt, welches AWS X-Ray 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 alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen dahingehend unternehmen, dass X-Ray während jedes monatlichen Abrechnungszyklus mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % für jede AWS-Region verfügbar ist (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass X-Ray die Dienstverpflichtung nicht erfüllt, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

Dienstgutschriften

Die Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der von Ihnen für X-Ray gezahlten Gebühren für den monatlichen Abrechnungszeitraum berechnet, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz für die jeweilige AWS-Region innerhalb der in der unten stehenden Tabelle angegebenen Prozesspannen lag:

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

Wir werden alle Dienstgutschriften nur mit zukünftigen X-Ray-Zahlungen verrechnen, die andernfalls von Ihnen zu leisten wären. Wir können nach freiem Ermessen die Dienstgutschriften 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. Dienstgutschriften werden nur dann angerechnet und geleistet, 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, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit bzw. Nichterfüllung oder sonstige Nichtbereitstellung von X-Ray der Erhalt von Dienstgutschriften (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

Gutschriftantrag und Zahlungsverfahren

Um Dienstgutschriften zu erhalten, müssen Sie einen Fall (Case) im AWS Support Center öffnen einen Antrag stellen. 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:

- (i) die Wörter „SLA Credit Request“ (Gutschriftantrag SLA) in der Betreffzeile;
- (ii) den Abrechnungszyklus und die AWS-Regionen, für die Sie Dienstgutschriften anfordern, zusammen mit dem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz in der betreffenden AWS-Region für den Abrechnungszyklus sowie die spezifischen Daten, Uhrzeiten und Verfügbarkeiten für jedes 5-Minuten-Intervall mit einer Verfügbarkeit von unter 99,9 % in der betreffenden AWS-Region während des gesamten Abrechnungszyklus;
- (iii) Ihre Antragsprotokolle, in denen die Fehler zu den durch Sie geltend gemachten Ausfällen dokumentiert sind (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden).

Wenn der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz eines solchen Gutschriftantrags von uns bestätigt wird und unter der Dienstverpflichtung liegt, werden wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem der Gutschriftantrag eingereicht wurde, ausstellen. Wenn Sie keinen Gutschriftantrag stellen bzw. andere oben genannte erforderliche Informationen nicht vorlegen, haben Sie die Vorbedingungen zum Erhalt einer Dienstgutschrift nicht erfüllt.

SLA-Ausschlüsse für AWS X-Ray

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von X-Ray oder andere X-Ray-Leistungsprobleme: (i) die durch Faktoren außerhalb unseres Einflussbereichs verursacht werden, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen oder damit verbundenen Problemen jenseits des Abgrenzungspunkts von X-Ray; (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 X-Ray-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 X-Ray in Übereinstimmung mit der Vereinbarung aussetzen oder kündigen (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für X-Ray“).

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 aussstellen.

Definitionen

- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- Der „monatliche Verfügbarkeitszeitprozentsatz“ für eine bestimmte AWS-Region wird als der Durchschnitt der Verfügbarkeit für alle 5-Minuten-Intervalle in einem monatlichen Abrechnungszyklus berechnet. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die sich direkt oder indirekt aus einem SLA-Ausschluss für X-Ray ergeben.
- Die „Verfügbarkeit“ wird für jedes 5-Minutenintervall als der Prozentanteil der von X-Ray verarbeiteten Anforderungen berechnet, die nicht aufgrund von Fehlern fehlschlagen. Wenn Sie in einem bestimmten 5-Minuten-Intervall keine Anforderungen gestellt haben, wird die Verfügbarkeit für dieses Intervall mit 100 % ausgewiesen.
- Eine „Anforderung“ ist ein Aufruf der X-Ray-APIs PutTraceSegments, BatchGetTraces oder GetTraceSummaries.
- Ein „Fehler“ ist jede Anforderung, die einen 500- oder 503-Fehlercode auslöst.