

Die folgende Übersetzung dient ausschließlich Ihrer Information. Im Falle eines Konflikts oder eines Widerspruchs zwischen dieser übersetzten Fassung und der englischen Fassung (einschließlich infolge von Verzögerungen bei der Übersetzung) ist die englische Fassung maßgeblich.

Amazon Compute Service Level Agreement

Letzte Aktualisierung: 22. Juli 2020

Diese Amazon Compute Service Level Agreement (diese „SLA“) ist eine Richtlinie zur Regelung der Nutzung der eingeschlossenen Dienste (unten aufgeführt) und gilt separat für jedes Konto, das die eingeschlossenen Dienste nutzt. Im Falle eines Konflikts 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 dieses SLA, jedoch nur im Umfang des Konfliktes. Großgeschriebene Begriffe, die hierin verwendet, aber nicht definiert werden, haben die in der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

Eingeschlossene Dienstleistungen

- Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2)*
- Amazon Elastic Block Store (Amazon EBS)
- Amazon Elastic Container Service (Amazon ECS)
- AWS Fargate für Amazon ECS und Amazon EKS

*Für die Zwecke dieser SLA umfasst Amazon EC2 alle Amazon Elastic Graphics-, Amazon Elastic Inference- und Elastic IP Address-Ressourcen, die mit der/den entsprechenden Amazon EC2-Instanz(en) gekauft wurden.

Allgemeine Dienstverpflichtung

AWS unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um die eingeschlossenen Dienste jeweils für jede AWS Region mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,99 %, jeweils während eines monatlichen Abrechnungszyklus, zur Verfügung zu stellen (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass einer der eingeschlossenen Dienste die Dienstverpflichtung nicht erfüllt, haben Sie Anspruch auf eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben.

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden gemäß dem nachstehenden Zeitplan als Prozentsatz der von Ihnen gezahlten Gesamtgebühren (ohne Einmalzahlungen wie z. B. Vorauszahlungen für reservierte Instanzen) für den einzelnen eingeschlossenen Dienst in der betroffenen AWS-Region für den monatlichen Abrechnungszyklus berechnet, in dem die Nichtverfügbarkeit aufgetreten ist.

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz

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

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

Weniger als 95,0 %

Wir werden alle Dienstgutschriften nur auf zukünftige Zahlungen für den betreffenden eingeschlossenen Dienst, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind, anrechnen. Wir können nach freiem Ermessen die Dienstgutschrift 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. 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.

Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren

Um eine Dienstgutschrift zu erhalten, müssen Sie einen Antrag stellen, indem Sie einen Fall (Case) im AWS Support Center eröffnen. Um anspruchsberechtigt zu sein, muss der Antrag auf Gutschrift 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“ in der Betreffzeile;
2. das Datum, die Uhrzeit und die betroffene AWS-Region jedes von Ihnen beanspruchten Unverfügbarkeitsvorfalls;
3. die Ressourcen-IDs für den betroffenen eingeschlossenen Dienst; und
4. Ihre Anforderungsprotokolle, 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 des Antrags von uns bestätigt wird und unter der Dienstverpflichtung liegt, werden wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb von einem Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem Ihr Antrag von uns bestätigt wurde, ausstellen. Wenn Sie es versäumen, den Antrag zu stellen oder die anderen oben genannten Informationen anzugeben, werden Sie vom Erhalt einer Dienstgutschrift ausgeschlossen. Sofern in der Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, legt diese SLA Ihre einzigen und ausschließlichen Abhilfen und die einzigen und ausschließlichen Verpflichtungen von AWS für unsere Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstige Nichterbringung der eingeschlossenen Dienste dar.

Einzelne EC2-Instanzen

AWS verwendet wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um sicherzustellen, dass jede einzelne Amazon EC2-Instanz („einzelne EC2-Instanz“) einen stündlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 90 % der Zeit aufweist, in der diese einzelne EC2-Instanz während jeder Stunde eingesetzt wird (die „Stundenverpflichtung“). Für den Fall, dass eine einzelne EC2-Instanz die Stundenverpflichtung nicht erfüllt, wird Ihnen die Stunde, in der die einzelne EC2-Instanz genutzt wird, nicht in Rechnung gestellt.

Amazon Compute SLA-Ausschlüsse

Die Dienstverpflichtung und die Stundenverpflichtung gelten nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung eines eingeschlossenen Dienstes oder für andere Leistungsprobleme des eingeschlossenen Dienstes: (i) die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer

angemessenen Kontrolle liegen, einschließlich Ereignisse höherer Gewalt oder Internetzugang oder damit zusammenhängende Probleme jenseits des Abgrenzungspunktes des anwendbaren eingeschlossenen Dienstes; (ii) die aus Handlungen oder Unterlassungen von Ihnen oder Dritten resultieren, einschließlich der Nichtanerkennung eines Wiederherstellungsvolumens; (iii) die auf Ihre Ausrüstung, Software oder andere Technologie und/oder Ausrüstung, Software oder andere Technologie Dritter (außer Ausrüstung Dritter, die sich unter unserer direkten Kontrolle befinden) zurückzuführen sind; oder (iv) die sich aus der Aussetzung oder Beendigung Ihres Rechts zur Nutzung des anwendbaren eingeschlossenen Dienstes gemäß der Vereinbarung durch uns ergeben (zusammen die „Amazon Compute SLA-Ausschlüsse“). Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren als die in unserer Berechnung des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes verwendeten Faktoren beeinflusst wird, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

Definitionen

- „Verfügbarkeitszone“ oder „AZ“ (= Availability Zone) bedeutet ein isolierter Standort innerhalb einer AWS-Region, der durch eine Buchstabenkennung gefolgt von dem AWS-Regionscode angegeben wird (z. B. us-west-1a).
- Der „Stündliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ wird berechnet, indem der Prozentsatz der eingesetzten Minuten während einer Stunde, in der sich eine einzelne EC2-Instanz im Zustand der Nichtverfügbarkeit befand, von 100 % abgezogen wird. Die Messungen des stündlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen eine Nichtverfügbarkeit aus, die direkt oder indirekt aus Amazon Compute SLA-Ausschlüssen resultiert.
- Der „Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz“ wird berechnet, indem der Prozentsatz der Minuten während des Monats, in dem eingeschlossene Dienste, soweit zutreffend, nicht verfügbar waren, von 100 % abgezogen wird. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen eine Nichtverfügbarkeit aus, die direkt oder indirekt aus Amazon Compute SLA-Ausschlüssen resultiert.
- Ein „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, die wie oben angegeben berechnet wird und die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- „Nicht verfügbar“ und „Nichtverfügbarkeit“ bedeuten:
 - o Für einzelne EC2-Instanzen, wenn Ihre einzelne EC2-Instanz keine externe Konnektivität hat.
 - o Für Amazon EC2 (außer einzelnen EC2-Instanzen), Amazon ECS oder Amazon Fargate, wenn alle Ihre laufenden Instanzen bzw. laufenden Tasks in zwei oder mehr AZs in derselben AWS-Region (oder, falls es nur eine AZ in der AWS-Region gibt, in dieser AZ und einer AZ in einer anderen AWS-Region) gleichzeitig keine externe Konnektivität haben.
 - o Für Amazon EBS, wenn alle Ihre angehängten Volumes in zwei oder mehr AZs in derselben AWS-Region (oder, wenn es nur eine AZ in der AWS-Region gibt, in dieser AZ und einer AZ in einer anderen AWS-Region), null Lese-/Schreib-IO durchführen, mit anstehendem IO in der Warteschlange.