

# Amazon Route 53 Service Level Agreement

**Zuletzt aktualisiert am 21. November 2018**

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.

Dieses Amazon Route 53 Service Level Agreement ("**SLA**") regelt die Verwendung von Amazon Route 53 (einschließlich Private DNS) unter Zugrundelegung der Bedingungen der Amazon Web Services Kundenvereinbarung ("**AWS Vereinbarung**") zwischen Amazon Web Services, Inc. einschließlich der verbundenen Unternehmen ("**AWS,**" "**uns,**" oder "**wir**") und dem Nutzer der AWS Dienstleistungen ("**Sie**"). Dieses SLA findet auf jeden einzelnen Account Anwendung, der Amazon Route 53 nutzt. Soweit hierin nicht anders festgelegt, unterliegt dieses SLA den Bedingungen der AWS Vereinbarung. Für Begriffe, die hierin nicht definiert werden, gelten die Definitionen der AWS Vereinbarung. Wir behalten uns das Recht vor, die Bestimmungen dieses SLA in Übereinstimmung mit der AWS Vereinbarung zu ändern.

## Service-Verpflichtung

AWS wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um Amazon Route 53 zu 100% verfügbar ("100 % Available" wie unten definiert) zu halten. Für den Fall, dass Amazon Route 53 der vorstehenden Verpflichtung nicht nachkommt, sind Sie berechtigt, eine Servicegutschrift wie nachstehend beschrieben zu erhalten.

## Definitionen

- "100% Available" bedeutet, dass Amazon Route 53 während eines monatlichen Abrechnungszeitraums alle Ihre DNS-Anfragen beantwortet hat.
- Eine "Servicegutschrift" ist eine Gutschrift, die wie nachstehend beschrieben berechnet wird, und die wir einem berechtigten Amazon Route 53 Account gutschreiben können.

## Servicegutschrift

Servicegutschriften werden berechnet basierend auf einer Servicegutschrift von einem Tag, welche den durchschnittlichen täglichen Gebühren für Amazon Route 53 Anfragen des monatlichen Abrechnungszeitraums entspricht, der dem monatlichen Abrechnungszeitraum vorausgeht, in den der Zeitraum fällt, in dem Amazon Route 53 nicht zu 100 % verfügbar war. Servicegutschriften sind wie folgt verfügbar:

## Dauer, während der Amazon Route 53 nicht zu 100% verfügbar war    Servicegutschrift

5 - 30 Minuten	1 Tag Servicegutschrift
31 Minuten - 4 Stunden	7 Tage Servicegutschrift
Mehr als 4 Stunden	30 Tage Servicegutschrift

Wir werden etwaige Servicegutschriften nur gegen zukünftige, fällige und von Ihnen zu leistende Amazon Route 53 Zahlungen verrechnen. Wir sind nach unserem Ermessen berechtigt, die Servicegutschrift auf die Kreditkarte zu buchen, die Sie benutzt haben, um für den Abrechnungszeitraum zu zahlen, in dem der Fehler aufgetreten ist. Servicegutschriften berechtigen Sie nicht zu einer Rückerstattung oder anderweitigen Zahlung durch AWS. Eine Servicegutschrift findet nur dann Anwendung und wird gutgeschrieben, wenn die Gutschrift für den entsprechenden monatlichen Abrechnungszeitraum mehr als einen Dollar (\$1 USD) beträgt. Servicegutschriften können nicht übertragen oder auf einen anderen Account angerechnet werden. Soweit in der AWS Vereinbarung nicht anders festgelegt, ist die Servicegutschrift gemäß den Bestimmungen dieses SLA (falls Sie hierzu berechtigt sind) das einzige und ausschließliche Rechtsmittel bei Nichtverfügbarkeit, Nichtleistung oder anderem Unvermögen unsererseits, Amazon Route 53 zur Verfügung zu stellen.

## Beantragung der Gutschrift und Zahlungsverfahren

Um eine Servicegutschrift zu erhalten, müssen Sie einen Anspruch geltend machen, indem Sie einen [Vorgang im AWS Support Center eröffnen](#). Damit Ihnen die Servicegutschrift gewährt wird, muss Ihr Antrag auf Gutschrift bei uns bis Ende des zweiten Abrechnungszeitraumes, nach dem sich der Vorfall ereignet hat, eingehen und folgendes enthalten:

- i. die Worte "SLA Credit Request" in der Betreffzeile;
- ii. die Daten und Zeiten jedes Zeitraums, den Sie geltend machen, während dessen Amazon Route 53 nicht zu 100% verfügbar war; und
- iii. Ihre Request Logs, die die Fehler dokumentieren und den von Ihnen geltend gemachten Ausfall belegen (etwaige vertrauliche oder sensible Informationen in diesen Logs sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden)

Wenn der Zeitraum, während dessen Amazon Route 53 nicht zu 100% verfügbar war, von uns bestätigt wurde, werden wir Ihnen die Servicegutschrift innerhalb des nächsten Abrechnungszeitraums nach dem Monat, in dem wir Ihren Antrag bestätigt haben, ausstellen.

Sollten Sie uns den Antrag und die weiteren Informationen nicht wie vorgegeben zukommen lassen, ist Ihr Anspruch auf Erhalt der Servicegutschrift ausgeschlossen.

## **Amazon Route 53 SLA Ausschlüsse**

Die Service-Verpflichtung findet keine Anwendung auf (a) den Route 53 Resolver Service oder (b) jegliche Nichtverfügbarkeit, Aussetzen oder Beendigung von Amazon Route 53 oder anderweitige Amazon RDS Leistungsstörungen: (i) die auf einer Aussetzung der Service beruhen wie in Paragraph 6.1 der AWS Vereinbarung beschrieben; (ii) die hervorgerufen wurden durch Faktoren, die sich unserer angemessenen Kontrolle entziehen, einschließlich eines Ereignisses höherer Gewalt oder Problemen des Internetzugangs sowie vergleichbarer Probleme jenseits des Abgrenzungspunktes von Amazon Route 53; (iii) welche auf Ihrem Handeln oder Unterlassen oder dem eines Dritten beruhen; (iv) deren Ursache in Ihrer Ausrüstung, Software oder anderer Technologie und/oder der Ausrüstung, Software oder anderer Technologie eines Dritten (ausgenommen Ausrüstung eines Dritten innerhalb unserer Kontrolle) liegt; (v) die sich aufgrund unserer Aussetzung und Beendigung Ihres Rechts, Amazon Route 53 gemäß der AWS Vereinbarung zu nutzen, ergeben; (vi) die darauf beruhen, dass Sie die Nutzungsbeschränkungen, die in der Amazon Route 53 Dokumentation geregelt sind, überschreiten; oder (vii) die – nur in Bezug auf Public DNS – während eines Zeitraums entstehen, in dem Sie nicht alle vier virtuellen Namensserver (z.B. ns123.awsdns.com, ns123.awsdns.net, ns123.awsdns.co.uk und ns123.awsdns.org) genutzt haben, welche Ihrer hosted zone zugeordnet sind (zusammen bezeichnet als die **“Amazon Route 53 SLA Ausschlüsse”**). Für den Fall, dass die Verfügbarkeit durch Faktoren beeinträchtigt ist, die wir bei der Berechnung der 100% Verfügbarkeit nicht berücksichtigen, können wir nach freiem Ermessen eine Servicegutschrift unter Berücksichtigung solcher Faktoren gewähren.

[Frühere Versionen](#)