

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 Amazon Aurora

Letzte Aktualisierung: 19. Mai 2022

Dieses Service Level Agreement („SLA“) für Amazon Aurora ist eine Richtlinie, die die Nutzung von Amazon Aurora regelt und separat für jedes Konto gilt, das Amazon Aurora 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.

## SLAs

AWS macht zwei SLA-Zusagen in Bezug auf Amazon Aurora: (1) ein Multi-AZ-SLA, das für jeden Amazon-Aurora-Cluster gilt, der in zwei oder mehr AZs eingesetzt wird; und (2) ein Single-AZ-SLA, das für jeden Amazon-Aurora-Cluster gilt, der in einer AZ eingesetzt wird.

### Multi-AZ-SLA

Wenn ein Amazon-Aurora-Cluster über zwei oder mehr AZs („Multi-AZ-Cluster“) bereitgestellt wird, unternimmt AWS wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um jeden Multi-AZ-Cluster mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz, wie in der nachstehenden Tabelle angegeben, während eines monatlichen Abrechnungszyklus verfügbar zu machen (das „Multi-AZ-SLA“).

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

### Single-AZ-SLA

Wenn ein Amazon-Aurora-Cluster auf einem AZ bereitgestellt wird („Single-AZ-Cluster“), wird AWS wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um jeden Single-AZ-Cluster mit einem Single-AZ-Verfügbarkeitsprozentsatz gemäß der nachstehenden Tabelle während eines monatlichen Abrechnungszyklus verfügbar zu machen (das „Single-AZ-SLA“).

Single-AZ-Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,9 %, aber gleich oder größer als 99,0 %	10 %

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.

Weniger als 99,0 %, aber gleich oder größer als 95,0 % 25 %

Weniger als 95,0 % 100 %

#### Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der von Ihnen für Amazon Aurora gezahlten Gebühren für den monatlichen Abrechnungszyklus berechnet, in dem das entsprechende SLA nicht erfüllt wurde.

Wir verrechnen Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für Amazon Aurora, die ansonsten von Ihnen zu leisten wären. 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. Sofern in dieser Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstige Nichtbereitstellung von Amazon Aurora der Erhalt einer Dienstgutschrift (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieses SLA.

#### Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren

Um eine Dienstgutschrift zu erhalten, müssen Sie über [einen Fall \(Case\) im AWS Support Center eröffnen](#) einen Antrag stellen. Sie dürfen Ansprüche aus dem Multi-AZ-SLA und dem Single-AZ-SLA für eine bestimmte Amazon-Aurora-Cluster-Bereitstellung nicht kombinieren oder kumulieren. Ihr Antrag auf eine Gutschrift muss bis zum Ende des zweiten Abrechnungszyklus, nach dem der Vorfall eingetreten ist, bei uns eingehen und die unten angegebenen Informationen enthalten:

Multi-AZ- und Single-AZ-SLA-Anträge müssen Folgendes enthalten:

- i. die Worte „Amazon Aurora SLA Credit Request“ in der Betreffzeile;
- ii. Datum und Uhrzeit jedes von Ihnen beanspruchten Nichtverfügbarkeitsvorfalls;
- iii. die DB-Cluster-IDs und die AWS-Region(en) der betroffenen Multi-AZ- oder Single-AZ-Cluster; und
- iv. Ihre Antragsprotokolle, die die Fehler dokumentieren und die beanspruchten Ausfälle bestätigen (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden).

Wenn ein Anspruch im Rahmen der geltenden SLA von uns bestätigt wird, stellen wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem Ihr Antrag eingeht, aus. Wenn Sie die Anfrage und andere Informationen nicht wie oben gefordert bereitstellen, werden Sie von der Inanspruchnahme von Dienstgutschriften ausgeschlossen.

#### SLA-Ausschlüsse für Amazon Aurora

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von Amazon Aurora oder für andere Leistungsprobleme im Zusammenhang mit Amazon Aurora, die direkt oder indirekt : (i) durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer angemessenen Kontrolle liegen, darunter Ereignisse höherer Gewalt oder Internetzugangs- oder damit zusammenhängende Probleme jenseits des Abgrenzungspunkts für Amazon Aurora; (ii) aus freiwilligen Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits resultieren; (iii) aus Instanzen resultieren,

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.

die zur Instanzklasse Micro DB oder zu anderen Instanzklassen gehören, die ähnliche CPU- und Speicherressourcenbeschränkungen aufweisen; (iv) darauf zurückzuführen sind, dass Sie die grundlegenden Betriebsrichtlinien nicht befolgen, die im [Amazon Aurora Benutzerhandbuch](#) beschrieben sind (z. B., Überlastung einer Datenbankinstanz bis zu dem Punkt, an dem sie nicht mehr funktionsfähig ist, Erstellung einer übermäßig großen Anzahl von Tabellen, die die Wiederherstellungszeit erheblich verlängert, usw. ); (v) durch die zugrunde liegende Datenbank-Engine-Software verursacht werden, die zu wiederholten Datenbankabstürzen oder einer nicht funktionsfähigen Datenbankinstanz führt; (vi) zu langen Wiederherstellungszeiten aufgrund unzureichender IO-Kapazität für Ihre Datenbankauslastung führen; (vii) die auf Ihre Ausrüstung, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; oder (viii) die sich aus der Aussetzung oder Beendigung Ihres Rechts zur Nutzung von Amazon Aurora gemäß dem Vertrag durch uns ergeben (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für Amazon Aurora“).

Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren beeinträchtigt wird als die, die ausdrücklich in die Berechnung des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes bzw. des Prozentsatzes für eine einzelne AZ eingeflossen sind, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift ausstellen, die diese Faktoren berücksichtigt.

## 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 „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ für einen bestimmten Multi-AZ-Cluster wird berechnet, indem der Prozentsatz der 1-Minuten-Intervalle während des monatlichen Abrechnungszyklus, in denen der Multi-AZ-Cluster nicht verfügbar war, von 100% subtrahiert wird. Wenn Sie diesen Multi-AZ-Cluster nur einen Teil des Monats betrieben haben, wird davon ausgegangen, dass Ihr Multi-AZ-Cluster für den Teil des Monats, in dem er nicht in Betrieb war, zu 100% verfügbar war.
- „Der Verfügbarkeitsprozentsatz für einen Single-AZ-Cluster wird berechnet, indem der Prozentsatz der 1-Minuten-Intervalle während des monatlichen Abrechnungszyklus, in denen der Single-AZ-Cluster nicht verfügbar war, von 100% abgezogen wird. Wenn Sie den Single-AZ Cluster nur während eines Teils des Monats betrieben haben, wird davon ausgegangen, dass Ihr Single-AZ Cluster für den Teil des Monats, in dem er nicht in Betrieb war, zu 100% verfügbar war.
- „Multi-AZ-Cluster“ bezeichnet einen Amazon-Aurora-Cluster (entweder für die MySQL-kompatible Edition oder die PostgreSQL-kompatible Edition von Amazon Aurora), der Instanzen in mindestens zwei Availability Zones umfasst.
- „Single-AZ-Cluster“ bezeichnet einen Amazon-Aurora-Cluster (entweder für die MySQL-kompatible Edition oder die PostgreSQL-kompatible Edition von Amazon Aurora), der alle Instanzen im Amazon-Aurora-Cluster auf eine gemeinsame Availability Zone beschränkt.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- „Nicht verfügbar“ und „Nichtverfügbarkeit“ bedeuten, dass alle Verbindungsanfragen an den laufenden Multi-AZ-Cluster bzw. Single-AZ-Cluster während eines 1-Minuten-Intervalls fehlschlagen.

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.