

Amazon CloudFront Service Level Agreement

Die folgende Übersetzung dient nur zu Informationszwecken. Bei Abweichungen und Widersprüchlichkeiten zwischen dieser Übersetzung und der englischen Version (insbesondere aufgrund von Verzögerungen bei der Übersetzung) hat die englische Version Vorrang.

Zuletzt aktualisiert am 14. März 2019

Diese Amazon CloudFront Service Level Agreement („**SLA**“) ist eine Richtlinie, die die Nutzung von Amazon CloudFront gemäß den Bedingungen der Kundenvereinbarung für Amazon Web Services (die „**AWS-Vereinbarung**“) zwischen Amazon Web Services, Inc. und seinen verbundenen Unternehmen („**AWS**“, „**wir**“ oder „**uns**“) und Benutzer der AWS-Dienste („**Sie**“) regelt. Diese SLA gilt getrennt für jedes einzelne Konto, das Amazon CloudFront nutzt. Sofern hierin nichts anderes vorgesehen ist, unterliegt diese SLA den Bedingungen der AWS-Vereinbarung, und in der englischsprachigen Version großgeschriebene Begriffe haben die Bedeutung, die in der AWS-Vereinbarung angegeben sind. Wir behalten uns das Recht vor, die Bedingungen dieser SLA in Einklang mit der AWS-Vereinbarung zu ändern.

Dienstverpflichtung

AWS unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um Amazon CloudFront mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz (weiter unten definiert) von mindestens 99,9 %, jeweils während eines monatlichen Abrechnungszyklus, zur Verfügung zu stellen (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass Amazon CloudFront die Dienstverpflichtung nicht erfüllt, haben Sie Anspruch auf eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben.

Definitionen

- „**Fehlerquote**“ bedeutet: (i) die Gesamtzahl der internen Serverfehler, die von Amazon CloudFront zurückgegeben werden, geteilt durch (ii) die Gesamtzahl der Anfragen während dieses Fünf-Minuten-Zeitraums. Wir berechnen die Fehlerquote für jedes Amazon CloudFront-Konto als Prozentsatz für jeden Fünf-Minuten-Zeitraum im monatlichen Abrechnungszyklus. Die Berechnung der Anzahl der internen Serverfehler beinhaltet keine Fehler, die direkt oder indirekt infolge eines der Ausschlüsse von der Amazon CloudFront SLA (wie unten definiert) entstehen.
- Der „**monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz**“ wird berechnet, indem der Durchschnitt der Fehlerquoten aus jedem Fünf-Minuten-Zeitraum im monatlichen Abrechnungszyklus von 100 % abgezogen wird.
- Eine „**Dienstgutschrift**“ ist eine Dollar-Gutschrift, die wie unten angegeben berechnet wird und die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gesamtgebühren berechnet, die Sie für Amazon CloudFront in dem Abrechnungszyklus bezahlt haben, in dem der Fehler aufgetreten ist, und zwar gemäß der untenstehenden Tabelle.

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

Wir werden alle Dienstgutschriften nur auf zukünftige Zahlungen für Amazon CloudFront, 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 der Fehler 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 der AWS-Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstige Nichtbereitstellung von Amazon CloudFront der Erhalt einer Dienstgutschrift (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren

Um eine Dienstgutschrift zu erhalten, müssen Sie einen Antrag stellen, indem Sie einen Fall (Case) im AWS Support Center eröffnen. Um berechtigt zu sein, muss der Gutschriftenantrag bis zum Ende des zweiten Abrechnungszyklus, nachdem der Vorfall stattgefunden hat, bei uns eingehen und Folgendes beinhalten:

- i. Die Wörter „**SLA Credit Request**“ in der Betreffzeile;
- ii. das Datum und die Uhrzeit jedes Vorfalles von Fehlerquoten größer Null, den Sie geltend machen; und
- iii. Ihre Anforderungsprotokolle, die die Fehler dokumentieren und Ihre behaupteten Ausfälle bestätigen (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden).

Wenn der für den jeweiligen Monat gültige monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz des Antrags von uns bestätigt wird und unter 99,9 % liegt, werden wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb von dem 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.

Ausschlüsse von der Amazon CloudFront SLA

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung von Amazon CloudFront oder für andere Leistungsprobleme von Amazon CloudFront: (i) die aus einer in Abschnitt 6.1 der AWS-Vereinbarung beschriebenen Aussetzung resultieren; (ii) die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer angemessenen Kontrolle liegen, einschließlich Ereignisse höherer Gewalt oder Internetzugangs- oder damit zusammenhängender Probleme jenseits des Abgrenzungspunktes von Amazon CloudFront; (iii) die aus Handlungen oder Unterlassungen von Ihnen oder Dritten resultieren; (iv) die auf Ihre Ausrüstung, Software oder andere Technologie und/oder Ausrüstung, Software oder sonstige Technologie Dritter (außer Ausrüstung Dritter, die sich unter unserer direkten Kontrolle befindet) zurückzuführen sind; (v) die sich aus unserer Aussetzung und Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung von Amazon CloudFront in Einklang mit der AWS-Vereinbarung ergeben; (vi) die sich aus der Überschreitung von in der Dokumentation zu Amazon CloudFront angegebenen Nutzungslimits ergeben; oder (vii) die sich aus der Nutzung eines anderen Ursprungsservers als Amazon S3 ergeben (gemeinsam: die „Ausschlüsse von der Amazon CloudFront SLA“). Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren als die in unserer Berechnung der Fehlerquote verwendeten Faktoren beeinflusst wird, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.