

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.

Amazon DocumentDB (mit MongoDB-Kompatibilität) – Service-Level-Vereinbarung

Letzte Aktualisierung: 23. Mai 2022

Diese Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, „SLA“) ist eine Richtlinie, die die Nutzung von Amazon DocumentDB (mit MongoDB-Kompatibilität) („Amazon DocumentDB“) regelt und für jedes Konto, das Amazon DocumentDB nutzt, separat gilt. Im Falle eines Widerspruchs 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 dieser 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 unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um Amazon-DocumentDB-Cluster einen monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % während eines jeden monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen (die „Dienstverpflichtung“). Sollte Amazon DocumentDB die Dienstverpflichtung nicht erfüllen, sind Sie berechtigt (wie unten beschrieben), eine Dienstgutschrift zu erhalten.

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gebühren berechnet, die Sie für die Amazon-DocumentDB-Cluster gezahlt haben, bei denen die Dienstverpflichtung in einem Abrechnungszyklus nicht erfüllt wurde, und zwar gemäß der nachstehenden Tabelle.

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,9 %, 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 %

Wir verrechnen Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für Amazon DocumentDB, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. 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 der Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, besteht Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit oder Nichterfüllung oder ein anderes

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.

Versäumnis unsererseits, Amazon DocumentDB bereitzustellen, im Erhalt einer Dienstgutschrift (sofern berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren

Um eine Dienstgutschrift zu erhalten, müssen Sie durch [einen Fall \(Case\) im AWS Support Center eröffnen](#) einen Antrag stellen. Um anspruchsberechtigt zu sein, muss der Gutschriftenantrag 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“ (Gutschriftenantrag SLA) in der Betreffzeile;
- ii. Datum und Uhrzeit jedes von Ihnen beanspruchten Nichtverfügbarkeitsvorfalls;
- iii. die Amazon-DocumentDB-Cluster-IDs und die AWS-Regionen der betroffenen Amazon-DocumentDB-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 der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz eines solchen Antrags von uns bestätigt wird und unter der Dienstverpflichtung liegt, werden wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem der Antrag aufgetreten ist, ausstellen. Wenn Sie die Anfrage und andere Informationen nicht wie oben gefordert bereitstellen, werden Sie von der Inanspruchnahme von Dienstgutschriften ausgeschlossen.

Amazon DocumentDB SLA-Ausschlüsse

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von Amazon DocumentDB oder für andere Leistungsprobleme von Amazon DocumentDB: (i) die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen oder damit zusammenhängenden Problemen außerhalb des Abgrenzungspunkts von Amazon DocumentDB; (ii) die aus freiwilligen Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits resultieren; (iii) die daraus resultieren, dass Sie die grundlegenden Betriebsrichtlinien nicht befolgen, die im [Amazon DocumentDB Developer Guide](#) beschrieben sind; (iv) die zu langen Wiederherstellungszeiten aufgrund unzureichender IO-Kapazität für Ihren Workload führen; (v) die auf Ihre Ausrüstung, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; oder (vi) die sich aus der Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung von Amazon DocumentDB in Übereinstimmung mit dieser Vereinbarung durch uns ergeben (zusammenfassend die „Amazon DocumentDB SLA-Ausschlüsse“).

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 ausstellen.

Definitionen

- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ für einen bestimmten Amazon-DocumentDB-Cluster wird berechnet, indem der Prozentsatz der 1-Minuten-Intervalle während des monatlichen Abrechnungszyklus, in denen der Amazon-DocumentDB-Cluster nicht verfügbar war, von 100 % subtrahiert wird. Wenn Sie den Amazon-DocumentDB-Cluster nur während eines Teils des Monats betrieben haben, wird davon ausgegangen, dass Ihr Amazon-DocumentDB-Cluster für den Teil des Monats, in dem er nicht lief, zu 100 %

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.

verfügbar war. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt aus Amazon DocumentDB SLA-Ausschlüssen resultieren.

- „Nicht verfügbar“ und „Nichtverfügbarkeit“ bedeuten, dass alle Verbindungsanfragen zu allen Instanzen im Amazon-DocumentDB-Cluster während eines Intervalls von 1 Minute fehlgeschlagen sind.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- Ein „Amazon-DocumentDB-Cluster“ besteht aus einem Speicherlaufwerk und zwei oder mehr Amazon-DocumentDB-Instanzen in zwei oder mehr AWS-Verfügbarkeitszonen innerhalb derselben AWS-Region.