

Amazon Compute Service Level Agreement

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.

Letzter Stand: 12. Februar 2018

Dieses Amazon Compute Service Level Agreement (dieses "SLA") regelt die Verwendung der enthaltenen Produkte und Services (unten aufgeführt) durch Sie oder das Unternehmen, das Sie repräsentieren ("Sie", "Ihnen"), unter Zugrundelegung der Bedingungen der AWS Kundenvereinbarung ("AWS Vereinbarung") zwischen Amazon Web Services, Inc. ("AWS", "uns" oder "wir") und Ihnen. Dieses SLA findet auf jeden einzelnen Account Anwendung, der die enthaltenen Produkte oder Services 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.

Enthaltene Produkte und Services

- Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2)
- Amazon Elastic Block Store (Amazon EBS)
- Amazon Elastic Container Service (Amazon ECS)
- AWS Fargate for Amazon ECS (AWS Fargate)

Service-Verpflichtung

AWS wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um während eines monatlichen Abrechnungszeitraums eine monatliche Systemverfügbarkeit (wie nachstehend definiert) für die enthaltenen Produkte und Services von mindestens 99,99 % zu erreichen ("Service-Verpflichtung"). Für den Fall, dass ein enthaltenes Produkt oder ein enthaltener Service die Service-Verpflichtung nicht einhält, sind Sie berechtigt, eine Servicegutschrift wie nachstehend beschrieben zu erhalten.

Definitionen

- "Monatliche Systemverfügbarkeit" wird berechnet, indem von 100% der Prozentsatz an Minuten innerhalb eines Monats abgezogen wird, während derer eines der enthaltenen Produkte oder einer der enthaltenen Services, wie jeweils anwendbar, sich im Status "Region Unavailable" befunden haben. Die Berechnungen der Monatlichen

Systemverfügbarkeit berücksichtigen nicht diejenigen Ausfallzeiten, die direkt oder indirekt auf Amazon Compute Services SLA Ausschlüssen (wie nachstehend definiert) beruhen.

- "Availability Zone" und "AZ" bezeichnen einen einzelnen Standort innerhalb einer Region, der durch einen Buchstaben-Code nach dem Region-Code gekennzeichnet wird (z.B. us-west-1a).
- "Region Unavailable" und "Region Unavailability" bedeuten:
 - Für Regionen mit nur einer AZ, wenn diese AZ und eine AZ in einer beliebigen anderen Region, in der Sie eine Instanz oder einen Task (auf einem oder mehreren Containern), wie jeweils anwendbar, ausführen, gleichzeitig für Sie nicht verfügbar ("Unavailable") sind.
 - Für alle anderen Regionen, wenn mehr als eine AZ innerhalb derselben Region, in der Sie eine Instanz oder einen Task (auf einem oder mehreren Containern), wie jeweils anwendbar, ausführen, gleichzeitig für Sie nicht verfügbar ("Unavailable") sind.
- "Unavailable" und "Unavailability" bedeuten:
 - Für Amazon EC2, Amazon ECS oder AWS Fargate, wenn alle Ihre laufenden Instanzen oder laufenden Tasks, wie jeweils anwendbar, keine externe Verbindung haben.
 - Für Amazon EBS, wenn alle Ihre angeschlossenen Volumes keinerlei Lese- oder Schreibvorgänge ausführen ("zero read write IO"), mit ausstehenden IO in der Queue.
- Eine "Servicegutschrift" ist eine Gutschrift, die wie nachstehend beschrieben berechnet wird und die wir einem berechtigten Account gutschreiben können.

Service-Verpflichtungen und Servicegutschrift

Servicegutschriften werden in Übereinstimmung mit den nachfolgenden Vorgaben berechnet als Prozentsatz aller von Ihnen geleisteten Zahlungen (ausgenommen Einmalzahlungen wie z.B. Vorauszahlungen für reservierte Instanzen) für ein enthaltenes Produkt oder einen enthaltenen Service (je nachdem welches oder welcher nicht verfügbar war, oder alle, falls alle nicht verfügbar waren) in der betroffenen Region für den monatlichen Abrechnungszeitraum, in dem die Region Unavailability aufgetreten ist.

Prozentsatz Monatlicher Systemverfügbarkeit	Prozentsatz Servicegutschrift
Gleich oder größer als 99% aber geringer als 99,99%	10%
Geringer als 99%	30%

Wir werden etwaige Servicegutschriften nur gegen zukünftige, fällige und von Ihnen zu leistende Zahlungen für die enthaltenen Produkte und Services 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 die Nichtverfügbarkeit (Unavailability) aufgetreten ist. Servicegutschriften berechtigen Sie nicht zu einer Rückerstattung des Betrages 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 der Erhalt einer Servicegutschrift gemäß den Bestimmungen dieses SLA (falls Sie hierzu berechtigt sind) das einzige und ausschließliche Rechtsmittel bei Nichtverfügbarkeit, Nichtleistung oder anderem Unvermögen unsererseits, die enthaltenen Produkte und Services 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 zum Ende des zweiten Abrechnungszeitraumes, nach dem sich der Vorfall ereignet hat, eingehen und folgendes enthalten:

1. die Worte "SLA Credit Request" in der Betreffzeile;
2. die Daten und Zeiten jeder Nichtverfügbarkeit, die Sie geltend machen;
3. die betroffenen IDs der Instanzen, IDs der Volumes, oder ARNs der Tasks; und
4. 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 die Systemverfügbarkeit in dem Monat, auf den sich der betreffende Antrag bezieht, von uns bestätigt wurde und geringer ist als die Service-Verpflichtung, werden wir Ihnen die Servicegutschrift ausstellen. Die Ausstellung erfolgt innerhalb des nächsten Abrechnungszeitraums nach dem Monat, in dem wir Ihren Antrag bestätigt haben. Sollten Sie uns den Antrag und die weiteren Informationen nicht wie vorgegeben zukommen lassen, ist Ihr Anspruch auf Erhalt der Servicegutschrift ausgeschlossen.

Amazon Compute SLA Ausschlüsse

Die Service-Verpflichtung findet keine Anwendung auf Nichtverfügbarkeit, Aussetzen oder Beendigung der enthaltenen Produkte und Services, oder andere die enthaltenen Produkte und Services betreffenden Leistungsstörungen: (i) die auf einer Aussetzung beruhen, welche in Paragraph 6.1 der AWS Vereinbarung beschrieben ist; (ii) die hervorgerufen wurden durch Faktoren, die sich unserer angemessenen Kontrolle entziehen, einschließlich eines Ereignisses höherer Gewalt oder Probleme des Internetzugangs sowie vergleichbarer Probleme jenseits des Abgrenzungspunktes der enthaltenen Produkte und Services; (iii) welche auf Ihrem Handeln oder Unterlassen oder demjenigen eines Dritten beruhen, einschließlich Ihres

Versäumnisses ein Recovery Volume zu berücksichtigen; (iv) deren Ursache in Ihrer Ausrüstung, Software oder anderer Technologie und/oder der Ausrüstung, Software oder anderer Technologie eines Dritten (außer Ausrüstung eines Dritten innerhalb unserer Kontrolle) liegt; (v) die auf dem Versagen einzelner Instanzen oder Volumes beruhen, die nicht im Zusammenhang mit der Region Unavailability stehen; (vi) die auf Wartungsarbeiten beruhen, die im Einklang mit der AWS Vereinbarung durchgeführt werden; (vii) die sich aufgrund unserer Aussetzung und Beendigung Ihres Rechts die enthaltenen Produkte und Services gemäß der AWS Vereinbarung zu nutzen, ergeben (nachfolgend die "Amazon Compute SLA Ausschlüsse"). Für den Fall, dass die Verfügbarkeit durch Faktoren beeinträchtigt ist, die wir bei der Berechnung der Fehlerquote der Monatlichen Systemverfügbarkeit grundsätzlich nicht berücksichtigen, können wir nach freiem Ermessen eine Servicegutschrift unter Berücksichtigung solcher Faktoren gewähren.