

Amazon RDS 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.

Letzte Aktualisierung: 21. März 2019

Dieses Amazon RDS Service Level Agreement („SLA“) ist eine Richtlinie, die die Nutzung des Amazon Relational Database Service („Amazon RDS“) regelt und separat für jedes Konto gilt, das Amazon RDS 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 in dem Umfang, in dem ein solcher Widerspruch besteht. Großgeschriebene Begriffe, die hierin verwendet, aber nicht definiert werden, haben die in der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

Dienstverpflichtung

AWS wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um Multi-AZ-Instanzen mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,95 % während eines jeden monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass Amazon RDS die monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz-Verpflichtung nicht einhält, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gebühren berechnet, die Sie für die Multi-AZ-Instanzen gezahlt haben, die monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz-Verpflichtung nicht erfüllt haben, und zwar in Übereinstimmung mit dem unten stehenden Schema.

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstguthaben- Prozentsatz
Weniger als 99,95 %, 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 werden jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Amazon RDS-Zahlungen verrechnen, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Nach unserem Ermessen können wir die Dienstgutschrift auf die Kreditkarte ausstellen, mit der Sie für den Abrechnungszeitraum, in dem die Nichtverfügbarkeit auftrat, bezahlt haben. 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 RDS der Erhalt einer Dienstgutschrift (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

Gutschriftantrag und Zahlungsverfahren

Um eine Dienstgutschrift zu erhalten, müssen Sie einen Antrag einreichen, indem Sie einen Fall im AWS Support Center öffnen. Um berechtigt zu sein, muss der Antrag auf Gutschrift bis zum Ende des zweiten Abrechnungszyklus, nach dem der Vorfall aufgetreten ist, bei uns eingehen und Folgendes enthalten:

- i. die Worte „SLA Credit Request“ (SLA Gutschriftantrag) in der Betreffzeile;
- ii. die Daten und Uhrzeiten jedes Unverfügbarkeitsvorfalls, den Sie geltend machen;
- iii. die DB-Instance-IDs und die AWS-Regionen der betroffenen Multi-AZ-Instanzen und
- iv. Ihre Anforderungsprotokolle, die die Fehler dokumentieren und den von Ihnen behaupteten Ausfall bestätigen (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden).

Wenn der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz einer solchen Anforderung von uns bestätigt wird und unter der Dienstverpflichtung liegt, werden wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem die Anforderung aufgetreten ist, ausstellen. Wenn Sie es versäumen, den Antrag zu stellen oder die anderen oben genannten Informationen anzugeben, werden Sie vom Erhalt einer Dienstgutschrift ausgeschlossen.

SLA-Ausschlüsse zu Amazon RDS

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für eine Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung von Amazon RDS oder andere Leistungsprobleme von Amazon RDS: (i) die durch Faktoren außerhalb unserer zumutbaren Kontrolle verursacht werden, einschließlich Ereignisse höherer Gewalt oder Internetzugangsprobleme oder damit zusammenhängende Probleme außerhalb des Abgrenzungspunkts von Amazon RDS; (ii) die aus freiwilligen Handlungen oder Unterlassungen von Ihnen oder Dritten resultieren; (iii) die aus Instanzen resultieren, die zur Micro DB-Instanzklasse oder anderen Instanzklassen gehören, die ähnliche CPU- und Speicherressourcenbeschränkungen haben; (iv) die daraus resultieren, dass Sie die grundlegenden Betriebsrichtlinien nicht befolgen, die im Amazon RDS-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 verlängern usw.); (v) die durch die zugrundeliegende Datenbank-Engine-Software verursacht werden und zu wiederholten Datenbankabstürzen oder einer nicht funktionsfähigen Datenbankinstanz führen; (vi) die zu einer langen Wiederherstellungszeit aufgrund unzureichender IO-Kapazität für Ihre Datenbankauslastung führen; (vii) die durch Ihre Geräte, Software oder andere Technologie und/oder Geräte, Software oder andere Technologie von Dritten (mit Ausnahme von Geräten Dritter, die sich in unserem direkten Einflussbereich befinden) verursacht werden; (viii) die aus einer Wartung gemäß der AWS-Vereinbarung resultieren; oder (ix) die aus unserer Aussetzung und Beendigung Ihres Rechts zur Nutzung von Amazon RDS in Übereinstimmung mit der Vereinbarung resultieren (zusammen die „SLA-Ausschlüsse zu Amazon RDS“).

Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren beeinträchtigt wird, die nicht explizit in die Berechnung der monatlichen Betriebszeit einfließen, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

Definitionen

- Der „Monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ für eine bestimmte Multi-AZ-Instanz wird berechnet, indem von 100 % der Prozentsatz der 1-Minuten-Intervalle während des monatlichen Abrechnungszyklus abgezogen wird, in denen die Multi-AZ-Instanz „nicht verfügbar“ war. Wenn Sie diese Multi-AZ-Instanz nur für einen Teil des Monats betrieben haben, wird davon ausgegangen, dass Ihre Multi-AZ-Instanz für den Teil des Monats, in dem sie nicht lief, zu 100 % verfügbar war. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt aus einem Amazon RDS SLA-Ausschluss resultieren.
- „Multi-AZ-Instanz“ bezeichnet eine Amazon RDS for MySQL-, MariaDB-, Oracle-, PostgreSQL- oder SQL Server-Datenbankinstanz, bei der der Parameter Multi-AZ auf „true“ gesetzt ist.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- „Nicht verfügbar“ bedeutet, dass alle Verbindungsanfragen an die laufende Multi-AZ-Instanz während eines Intervalls von 1 Minute fehlschlagen.

Vorherige Version(en)