

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-Vereinbarung für AWS WAF

Letzte Aktualisierung: 5. Mai 2022

Diese Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, „SLA“) für AWS WAF ist eine Richtlinie, die die Nutzung von AWS WAF regelt und für jedes Konto, das AWS WAF nutzt, separat gilt. 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.

Dienstverpflichtung

AWS wird wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen dahingehend unternehmen, dass AWS WAF während jedes monatlichen Abrechnungszyklus für jede AWS-Region mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,95 % zur Verfügung steht (die „Dienstverpflichtung“). Sollte AWS WAF die Dienstverpflichtung nicht erfüllen, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der folgenden Gebühren berechnet, die Sie für AWS WAF für den monatlichen Abrechnungszeitraum gezahlt haben, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz für eine bestimmte AWS-Region innerhalb der in der nachstehenden Tabelle angegebenen Prozenspannen lag:

| Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz | Dienstgutschrift-Prozentsatz |
|---|-------------------------------------|
| Weniger als 99,95 %, 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 verrechnen jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für AWS WAF, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Wir können nach freiem Ermessen die Dienstgutschriften 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. Dienstgutschriften werden nur dann angerechnet und geleistet, 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, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit bzw. Nichterfüllung oder sonstige Nichtbereitstellung von AWS WAF der Erhalt von Dienstgutschriften (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 öffnen](#). 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) den Abrechnungszyklus und die AWS-Regionen, für die Sie Dienstgutschriften anfordern, zusammen mit dem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz in der betreffenden AWS-Region für den Abrechnungszyklus sowie die spezifischen Daten, Uhrzeiten und Verfügbarkeiten für jedes 5-Minuten-Intervall mit einer Verfügbarkeit von unter 100 % in der betreffenden AWS-Region während des gesamten Abrechnungszyklus;
- (iii) Ihre Antragsprotokolle, in denen die Fehler zu den durch Sie geltend gemachten Ausfällen dokumentiert sind (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden).

Wenn der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz eines solchen Gutschriftenantrags von uns bestätigt wird und unter der Dienstverpflichtung liegt, werden wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem der Gutschriftenantrag eingereicht wurde, ausstellen. Wenn Sie keinen Gutschriftenantrag stellen bzw. andere oben genannte erforderliche Informationen nicht vorlegen, haben Sie die Vorbedingungen zum Erhalt einer Dienstgutschrift nicht erfüllt.

SLA-Ausschlüsse für AWS WAF

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von AWS WAF oder andere Leistungsprobleme von AWS WAF: (i) die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen oder damit verbundenen Problemen jenseits des Abgrenzungspunkts von AWS WAF; (ii) die aus freiwilligen Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits resultieren; (iii) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die im AWS WAF-Benutzerhandbuch auf der AWS-Website beschriebenen Best Practices nicht befolgt haben; (iv) die auf Ihre Geräte, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; oder (v) die darauf zurückzuführen sind, dass wir Ihr Recht zur Nutzung von AWS WAF in Übereinstimmung mit der Vereinbarung ausgesetzt oder gekündigt haben (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für AWS WAF“). 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

- Die „Verfügbarkeit“ wird für jedes 5-Minuten-Intervall als der Prozentsatz der von AWS WAF überprüften Anfragen berechnet, die nicht mit Fehlern fehlschlagen und sich ausschließlich auf AWS WAF-Anfragen beziehen, die mit den zugrunde liegenden Host Services verbunden sind. Wenn Ihre jeweiligen Host Services in einem bestimmten 5-Minuten-Intervall keine Anfragen zur Überprüfung durch AWS WAF gestellt haben, wird angenommen, dass dieses Intervall zu 100 % verfügbar ist.
- Ein „Fehler“ ist eine Anfrage, die AWS WAF nicht prüfen konnte und die von den zugrunde liegenden Host Services in ihren jeweiligen Zugriffsprotokollen gemeldet wird.
- „Host Services“ sind Amazon CloudFront, AWS Application Load Balancer und Amazon API Gateway.
- Der „monatliche Verfügbarkeitszeitprozentsatz“ für eine bestimmte AWS-Region wird als der Durchschnitt der Verfügbarkeit für alle 5-Minuten-Intervalle in einem monatlichen Abrechnungszyklus berechnet. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt aus SLA-Ausschlüssen für AWS WAF resultieren.
- „Anfrage“ bedeutet eine eingehende HTTP-Anfrage.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, die wie unten angegeben berechnet wird und die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.