Die folgende Übersetzung dient ausschließlich Ihrer Information. Im Falle eines Konflikts oder eines Widerspruchs zwischen dieser übersetzten Fassung und der zuletzt aktualisierten englischen Fassung (einschließlich infolge von Verzögerungen bei der Übersetzung) ist die englische Fassung maßgeblich.

Service-Level-Vereinbarung für Amazon Cognito

Zuletzt aktualisiert am: 4. November 2026

Diese Service-Level-Vereinbarung für Amazon Cognito („SLA“) ist eine Richtlinie, die die Nutzung von Amazon Cognito User Pools und Cognito Sync („Cognito“) regelt und separat für jedes Konto gilt, das Cognito verwendet. Im Falle eines Konflikts zwischen den Bedingungen dieser SLA und den Bedingungen der AWS-Kundenvereinbarung oder einer anderen Vereinbarung mit uns, die Ihre Nutzung unserer Dienste regelt („Vereinbarung“), gelten die Bedingungen dieser SLA, jedoch nur, soweit ein solcher Widerspruch besteht. Großgeschriebene Begriffe, die hierin verwendet, aber nicht definiert werden, haben die in der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

Dienstverpflichtung

AWS unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um Cognito in jeder AWS-Region während jedes monatlichen Abrechnungszyklus mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz zur Verfügung zu stellen, der mindestens dem in den nachstehenden Tabellen für Ihren Cognito-Tarif festgelegten Prozentsatz entspricht (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass Cognito die Dienstverpflichtung nicht erfüllt, haben Sie Anspruch auf eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben.

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden abhängig von Ihrem Cognito-Tarif als Prozentsatz der folgenden Gebühren berechnet, die Sie für Cognito für den monatlichen Abrechnungszyklus gezahlt haben, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz für eine bestimmte AWS-Region innerhalb der in der nachstehenden Tabelle aufgeführten Spannen lag:

Für Essentials und Lite

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 %

Für Plus

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

Die folgende Übersetzung dient ausschließlich Ihrer Information. Im Falle eines Konflikts oder eines Widerspruchs zwischen dieser übersetzten Fassung und der zuletzt aktualisierten englischen Fassung (einschließlich infolge von Verzögerungen bei der Übersetzung) ist die englische Fassung maßgeblich.

Wir werden jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Cognito-Zahlungen verrechnen, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Wir können nach freiem Ermessen die Dienstgutschriften dem Kreditkartenkonto gutschreiben, über das Sie die Gebühren für den Abrechnungszyklus bezahlt haben, in dem die Nichtverfügbarkeit aufgetreten ist. Dienstgutschriften berechtigen Sie nicht zu Rückerstattungen oder anderen Zahlungen von AWS. Dienstgutschriften werden nur dann berücksichtigt und ausgestellt, 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 Ihr einziger und ausschließlicher Rechtsbehelf bei jeglicher Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstiger Nichtbereitstellung von Cognito durch uns im Erhalt von Dienstgutschriften (sofern Sie anspruchsberechtigt sind) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

Gutschriftantrag und Zahlungsverfahren

Um eine Dienstgutschrift zu erhalten, müssen Sie einen Antrag stellen, indem Sie einen Fall im AWS Support Center öffnen. Um anspruchsberechtigt zu sein, muss der Gutschriftantrag bis zum Ende des zweiten Abrechnungszyklus nach dem Auftreten des Vorfalls bei uns eingegangen sein und folgende Angaben enthalten:

(i) Die Wörter „SLA Credit Request“ in der Betreffzeile;

(ii) Den Abrechnungszyklus und die AWS-Regionen, für die Sie Dienstgutschriften geltend machen, zusammen mit dem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz für diese AWS-Region für den Abrechnungszyklus und den genauen Datums- und Uhrzeitangaben sowie den Verfügbarkeitswerten für jedes 5-Minuten-Intervall mit weniger als 100 % Verfügbarkeit in dieser AWS-Region während des Abrechnungszyklus;

(iii) Ihre Anfrageprotokolle, die die Fehler bei dem von Ihnen geltend gemachten Ausfall dokumentieren (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden).

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

Ausschlüsse der Cognito-SLA

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung von Cognito oder sonstige Leistungsprobleme von Cognito: (i) die durch Faktoren außerhalb unseres zumutbaren Einflussbereichs verursacht werden, einschließlich Ereignissen höherer Gewalt oder Problemen mit dem Internetzugang oder damit zusammenhängenden Problemen jenseits des Abgrenzungspunktes von Cognito; (ii) die aus Ihren freiwilligen Handlungen oder Unterlassungen resultieren; (iii) die daraus resultieren, dass Sie die in den Entwicklerressourcen für Cognito auf der AWS-Website beschriebenen Best Practices nicht befolgen; (iv) die aufgrund des Erreichens der Cognito-Servicelimits zu zusätzlicher Wiederherstellungszeit führen; (v) die auf Ihre Geräte, Software oder andere Technologien

Die folgende Übersetzung dient ausschließlich Ihrer Information. Im Falle eines Konflikts oder eines Widerspruchs zwischen dieser übersetzten Fassung und der zuletzt aktualisierten englischen Fassung (einschließlich infolge von Verzögerungen bei der Übersetzung) ist die englische Fassung maßgeblich.

zurückzuführen sind; oder (vi) die sich daraus ergeben, dass wir Ihr Recht zur Nutzung von Cognito gemäß der Vereinbarung aussetzen und beenden (zusammenfassend als „Ausschlüsse der Cognito-SLA“ bezeichnet).

Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren beeinträchtigt wird, die nicht explizit in unsere 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 Prozentsatz der von Cognito ohne „Fehler“ verarbeiteten Anfragen berechnet. Wenn Sie in einem bestimmten 5-Minuten-Intervall keine Anfragen gestellt haben, wird angenommen, dass dieses Intervall zu 100 % verfügbar ist.
- Ein „Fehler“ ist jede Anfrage, die den Fehlercode 500 oder 503 zurückgibt, wie unter Häufige Cognito-Fehler auf der AWS-Website beschrieben.
- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ für eine bestimmte AWS-Region wird als Durchschnitt der Verfügbarkeit für alle 5-Minuten-Intervalle im jeweiligen monatlichen Abrechnungszyklus berechnet. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt aus einem Ausschluss der Cognito-SLA resultieren.
- Eine „Anfrage“ ist ein durch den Kunden ausgelöste Vorgang, dessen Typ in der API-Referenzdokumentation für Cognito auf der AWS-Website ausdrücklich als von Cognito unterstützt aufgeführt ist. Zur Klarstellung: Anfragen umfassen keine Vorgänge, die unter anderen Produkten oder Services aufgeführt sind.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, die wie oben angegeben berechnet wird und die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- „Cognito-Tarif“ bezeichnet den für Ihre Nutzung von Cognito geltenden Tarif (Lite, Essentials oder Plus), wie auf der Cognito-Preisseite auf der AWS-Website beschrieben.

Vorherige Version(en)