

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: 1. Mai 2025

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 geht zwei SLA-Verpflichtungen für Amazon DocumentDB ein: (1) eine Multi-AZ-SLA, die für jeden Amazon-DocumentDB-Cluster gilt, der über zwei oder mehr AZs bereitgestellt wird, und (2) eine Single-AZ-SLA, die für jeden Amazon-DocumentDB-Cluster gilt, der in einer AZ bereitgestellt wird.

### Multi-AZ-SLA

Wenn ein Amazon-DocumentDB-Cluster über zwei oder mehr AZs („Multi-AZ-Cluster“) bereitgestellt wird, unternimmt AWS wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um jeden Multi-AZ-Cluster mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz, wie in der nachstehenden Tabelle angegeben, während eines monatlichen Abrechnungszyklus verfügbar zu machen (die „Multi-AZ-SLA“).

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 %

### Single-AZ-SLA

Wenn eine Amazon-DocumentDB-Cluster-Bereitstellung in einer AZ („Single-AZ-Cluster“) bereitgestellt wird, unternimmt AWS wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um jeden Single-AZ-Cluster mit einem Single-AZ-Verfügbarkeitsprozentsatz gemäß der folgenden Tabelle während

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.

eines monatlichen Abrechnungszyklus verfügbar zu machen (die „Single-AZ-SLA“).

Dienstgutschriften

#### **Single-AZ-Verfügbarkeitsprozentsatz**

Weniger als 99,9 %, aber gleich oder größer als 99,0 %

Weniger als 99,0 %, aber gleich oder größer als 95,0 %

Weniger als 95,0 %

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der von Ihnen für Amazon-DocumentDB-Cluster gezahlten Gebühren für den monatlichen Abrechnungszyklus berechnet, in dem die geltende SLA nicht erfüllt wurde. Wir verrechnen Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für Amazon DocumentDB, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Nach unserem Ermessen können wir die Dienstgutschrift auf die Kreditkarte ausstellen, die Sie zur Zahlung für den Abrechnungszeitraum 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 Versäumnis unsererseits, Amazon DocumentDB bereitzustellen, im Erhalt einer Dienstgutschrift (sofern berechtigt) 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 eröffnen](#). Es ist nicht gestattet, Ansprüche gemäß der Multi-AZ-SLA und der Single-AZ-SLA für einen bestimmten Amazon-DocumentDB-Cluster zu kombinieren oder zu kumulieren. Um anspruchsberechtigt zu sein, muss der Gutschriftantrag bis zum Ende des zweiten Abrechnungszyklus, nach dem der Vorfall eingetreten ist, bei uns eingegangen sein und folgende Angaben enthalten:

- i. den Betreff „Amazon DocumentDB SLA Credit Request“ (Anfrage auf Gutschrift gemäß Amazon DocumentDB SLA);
- ii. die Daten und Uhrzeiten jedes Nichtverfügbarkeitsvorfalls, für den Sie eine Gutschrift geltend machen;
- iii. die Amazon-DocumentDB-Cluster-IDs und die AWS-Region(en) der betroffenen Multi-AZ- oder Single-AZ-Amazon-DocumentDB-Cluster; und

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.

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).

Sollte der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz oder der Single-AZ-Verfügbarkeitsprozentsatz einer solchen Anfrage von uns bestätigt werden und unter der Dienstverpflichtung liegen, werden wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem die Anfrage gestellt wurde, 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“).

Sollte die Verfügbarkeit durch andere Faktoren als diejenigen beeinträchtigt werden, die ausdrücklich in unserer Berechnung des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes oder des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes für Single-AZ verwendet werden, können wir nach eigenem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

#### Definitionen

- „Verfügbarkeitszone“ oder „AZ“ (= Availability Zone) bedeutet ein isolierter Standort innerhalb einer AWS-Region, der durch eine Buchstabenkennung gefolgt von dem AWS-Regionscode angegeben wird (z. B. us-west-1a).
- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ für einen bestimmten Multi-AZ-Cluster wird berechnet, indem der Prozentsatz der 1-Minuten-Intervalle während des monatlichen Abrechnungszyklus, in denen der Multi-AZ-Cluster „nicht verfügbar“ war, von 100 % subtrahiert wird. Wenn Sie diesen Multi-AZ-Cluster nur einen Teil des Monats betrieben haben, wird davon ausgegangen, dass Ihr Multi-AZ-Cluster für den Teil des Monats, in dem er nicht in Betrieb war, zu 100% verfügbar war. Die Messungen des Multi-AZ-Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt aus Amazon DocumentDB-SLA-Ausschlüssen resultieren.

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.

- „Der Verfügbarkeitsprozentsatz für einen Single-AZ-Cluster wird berechnet, indem der Prozentsatz der 1-Minuten-Intervalle während des monatlichen Abrechnungszyklus, in denen der Single-AZ-Cluster nicht verfügbar war, von 100% abgezogen wird. Wenn Sie den Single-AZ Cluster nur während eines Teils des Monats betrieben haben, wird davon ausgegangen, dass Ihr Single-AZ Cluster für den Teil des Monats, in dem er nicht in Betrieb war, zu 100% verfügbar war. Die Messungen des Single-AZ-Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt aus Amazon DocumentDB-SLA-Ausschlüssen resultieren.“
- „Multi-AZ-Cluster“ bezeichnet einen Amazon-DocumentDB-Cluster, der Instanzen in mindestens zwei Verfügbarkeitszonen umfasst.
- „Single-AZ-Cluster“ bezeichnet einen Amazon-DocumentDB-Cluster, der alle Instanzen im Amazon-DocumentDB-Cluster auf eine gemeinsame Verfügbarkeitszone beschränkt.
- „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.