

Die folgende Übersetzung dient nur zu Informationszwecken. Bei Abweichungen, Inkonsistenzen oder Widersprüchen zwischen dieser Übersetzung und der zuletzt aktualisierten englischen Fassung (einschließlich aufgrund von Übersetzungsverzögerungen) hat die englische Fassung Vorrang.

AWS Entity Resolution-Service Level Agreement

Zuletzt aktualisiert am: 26. Juli 2023

Dieses AWS Entity Resolution-Service Level Agreement („SLA“) ist eine Richtlinie, die die Nutzung von AWS Entity Resolution („Entity Resolution“) regelt, und gilt separat für jedes Konto, das Entity Resolution verwendet. Im Falle eines Konflikts zwischen den Bedingungen dieses SLA und den Bedingungen der [AWS-Kundenvereinbarung](#) oder einer anderen Vereinbarung mit uns, die Ihre Nutzung unserer Dienste regelt („Vereinbarung“), gelten die Bedingungen dieses SLA, jedoch nur im Umfang des Konflikts. Großgeschriebene Begriffe, die hierin verwendet, aber nicht definiert werden, haben die in der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

Dienstverpflichtung

AWS wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um Entity Resolution mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % für jede AWS-Region während eines jeden monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen („Dienstverpflichtung“). Sollte Entity Resolution die Dienstverpflichtung nicht erfüllen, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gesamtkosten berechnet, die Sie für Entity Resolution in der betroffenen AWS-Region für den monatlichen Abrechnungszyklus gezahlt haben, in dem die Dienstverpflichtung nicht erfüllt wurde, und zwar gemäß der nachstehenden Tabelle:

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,9 %, 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 %

Die folgende Übersetzung dient nur zu Informationszwecken. Bei Abweichungen, Inkonsistenzen oder Widersprüchen zwischen dieser Übersetzung und der zuletzt aktualisierten englischen Fassung (einschließlich aufgrund von Übersetzungsverzögerungen) hat die englische Fassung Vorrang.

Wir werden jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Entity Resolution-Zahlungen verrechnen, 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 berücksichtigt und ausgestellt, wenn der Gutschriftsbetrag für den entsprechenden monatlichen Abrechnungszyklus größer als ein Dollar (1 USD) ist. Dienstgutschriften sind nicht auf andere Konten übertragbar und können dort nicht angerechnet werden. Sofern in dieser Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für jede Art von Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstiger Nichtbereitstellung von Entity Resolution 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:

1. Die Wörter „SLA Credit Request“ (Gutschriftenantrag für SLA) in der Betreffzeile
2. Den Abrechnungszyklus und die AWS-Region(en), für die Sie Dienstgutschriften geltend machen, zusammen mit dem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz für diese AWS-Region für den Abrechnungszyklus und den spezifischen Daten, Zeiten und Verfügbarkeiten für jedes 5-Minuten-Intervall mit weniger als 100 % Verfügbarkeit in dieser AWS-Region während des Abrechnungszyklus;
3. Ihre Antragsprotokolle, die die Fehler für die von Ihnen behaupteten Ausfälle dokumentieren (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 Dienstgutschriften innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem der Gutschriftenantrag gestellt worden ist, ausstellen. Wenn Sie es versäumen, den Gutschriftenantrag zu stellen oder die anderen oben genannten Informationen anzugeben, werden Sie vom Erhalt von Dienstgutschriften ausgeschlossen.

Die folgende Übersetzung dient nur zu Informationszwecken. Bei Abweichungen, Inkonsistenzen oder Widersprüchen zwischen dieser Übersetzung und der zuletzt aktualisierten englischen Fassung (einschließlich aufgrund von Übersetzungsverzögerungen) hat die englische Fassung Vorrang.

Entity Resolution SLA-Ausschlüsse

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung von Entity Resolution oder sonstige Leistungsprobleme von Entity Resolution, (i) die durch Faktoren außerhalb unserer angemessenen Kontrolle verursacht wurden, einschließlich Ereignissen höherer Gewalt oder Problemen mit dem Internetzugang oder damit zusammenhängenden Problemen jenseits des Abgrenzungspunktes von Entity Resolution, (ii) die aus Ihren Handlungen oder Unterlassungen resultieren, (iii) die daraus resultieren, dass Sie die in der [Entity Resolution-Dokumentation](#) auf der AWS-Website beschriebenen Richtlinien und Best Practices nicht befolgt haben, (iv) die auf Ihre Hardware, Software oder anderen Technologien zurückzuführen sind oder (v) die sich aus unserer Aussetzung oder Beendigung Ihres Rechts zur Nutzung von Entity Resolution in Einklang mit der Vereinbarung ergeben (zusammenfassend als „Entity Resolution SLA-Ausschlüsse“ bezeichnet). 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

- „Verfügbarkeit“ wird für jedes 5-Minuten-Intervall als der Prozentsatz der von Entity Resolution verarbeiteten Anfragen berechnet, die nicht aufgrund von Fehlern fehlschlagen. 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 Anforderung, die einen Fehlercode 500 oder 503 zurückgibt.
- 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 Entity Resolution SLA-Ausschlüssen resultieren.
- Eine „Anfrage“ ist ein Aufruf von Entity Resolution CreateMatchingWorkflow-API.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, die wie oben angegeben berechnet wird und die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.