

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

AWS Network Security Manager-Service Level Agreement

Zuletzt aktualisiert am: 24. September 2026

Dieses **AWS Network Security Manager**–Service Level Agreement („SLA“) ist eine Richtlinie, die die Nutzung von **AWS Network Security Manager** („NSM“) regelt und separat für jedes Konto gilt, das NSM 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 Ausmaß des Konflikts. Großgeschriebene Begriffe, die in diesem SLA verwendet werden, aber nicht definiert sind, haben die in der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

SLA

AWS wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um NSM für jede AWS-Region während jedes monatlichen Abrechnungszeitraums wie in der Tabelle angegeben verfügbar zu machen („NSM-SLA“). Für den Fall, dass NSM das NSM-SLA nicht erfüllt, haben Sie Anspruch auf eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben.

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 %

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gesamtkosten berechnet, die Sie für die betroffenen NSM-Funktionen in der betroffenen AWS-Region für den monatlichen Abrechnungszyklus gezahlt haben, in dem das SLA gegebenenfalls nicht erfüllt wurde.

Wir werden jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen NSM-Zahlungen verrechnen, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Wir können nach freiem Ermessen die Dienstgutschrift 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. Eine Dienstgutschrift wird nur dann angerechnet, wenn der Gutschriftsbetrag 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 jede Art von Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstiger Nichtbereitstellung von NSM der Erhalt einer Dienstgutschrift (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieses SLA.

Antrag auf Gutschrift und Zahlungsverfahren

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

Um eine Dienstgutschrift zu erhalten, müssen Sie einen Antrag stellen, indem Sie [einen Fall \(Case\) im AWS Support Center](#) öffnen. Ihr Gutschriftenantrag muss bis zum Ende des zweiten Abrechnungszyklus, nach dem der Vorfall eingetreten ist, bei uns eingegangen sein und die unten angegebenen Informationen enthalten:

1. Die Wörter „Amazon NSM SLA-Gutschriftenantrag“ in der Betreffzeile;
2. die Daten und Uhrzeiten jedes von Ihnen geltend gemachten Nichtverfügbarkeitsvorfalls;
3. die Ressourcen-IDs für NSM und
4. Ihre Anforderungsprotokolle und alle anderen Informationen, die die Fehler dokumentieren und Ihre behauptete Ausfallzeit bestätigen.**

*** Bitte ersetzen Sie alle vertraulichen oder sensiblen Daten durch Sternchen.*

Wenn wir bestätigen, dass Sie einen gültigen Anspruch im Rahmen des geltenden SLA haben, stellen wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat aus, in dem Ihr Antrag von uns bestätigt wurde.

Wenn Sie es versäumen, den Antrag zu stellen oder die anderen oben genannten Informationen anzugeben, werden Sie vom Erhalt einer Dienstgutschrift ausgeschlossen.

NSM SLA-Ausschlüsse

Das SLA gilt nicht für Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung von NSM oder sonstige Leistungsprobleme von NSM, (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 NSM, (ii) die aus Ihren Handlungen oder Unterlassungen resultieren (z. B. Aktivitäten, die einen der in der NSM-Produktdokumentation angegebenen Kontingentwerte überschreiten), (iii) die daraus resultieren, dass Sie die in der technischen Dokumentation für NSM 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 NSM in Einklang mit der Vereinbarung ergeben. Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren als die in unserer Berechnung des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes verwendeten Faktoren beeinflusst wird, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

Definitionen

- Ein „Fehler“ ist jede NSM-Anforderung, die einen Fehlercode 500 oder 503 zurückgibt.
- „Fehlerrate“ bezeichnet die Gesamtzahl der von NSM-APIs zurückgegebenen internen Fehler, geteilt durch die Gesamtzahl der Anforderungen für den entsprechenden Anforderungstyp während des jeweiligen Fünf-Minuten-Intervalls in einer bestimmten AWS-Region. Wir berechnen die Fehlerquote für jedes NSM-Administratorkonto als Prozentsatz für jedes Fünf-Minuten-Intervall im monatlichen Abrechnungszyklus. Die Berechnung der Anzahl von Fehlern beinhaltet keine Fehler, die direkt oder indirekt infolge eines der NSM SLA-Ausschlüsse entstehen.

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

- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ wird berechnet, indem der Durchschnitt der Fehlerquoten aus jedem Fünf-Minuten-Intervall im monatlichen Abrechnungszyklus von 100 % abgezogen wird.
- „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, die wie oben angegeben berechnet wird und die wir einem berechtigten NSM-Konto wieder gutschreiben können.