

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 Quick Service Level Agreement

**Letzte Aktualisierung: 4. Juni 2026**

Diese Dienstleistungsvereinbarung für Amazon Quick (Service Level Agreement, „SLA“) ist eine Richtlinie, die die Nutzung von Amazon Quick („Quick“) regelt und separat für jedes Konto gilt, das Quick nutzt. Im Falle eines Konflikts zwischen den Bedingungen dieser SLA und den Bedingungen der [AWS-Kundenvereinbarung](#) oder einer sonstigen Vereinbarung mit uns, die Ihre Nutzung unserer Dienste regelt (die „Vereinbarung“), gelten die Bedingungen dieser SLA, jedoch nur, soweit ein solcher Konflikt besteht. Die in dieser SLA verwendeten, aber nicht definierten Begriffe haben die in der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

### SLA

AWS wird wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen unternehmen, um Quick für jede AWS-Region während jedes monatlichen Abrechnungszyklus wie in der Tabelle angegeben verfügbar zu machen (die „Quick-SLA“). Sollte Quick die SLA nicht erfüllen, haben Sie Anspruch auf Erhalt einer Dienstgutschrift, wie unten beschrieben.

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstguthaben-Prozentsatz
Weniger als 99,9 %, aber gleich oder größer als 99,0 %	10 %
Weniger als 99 %, aber größer oder gleich 95,0 %	25 %
Weniger als 95 %	100 %

### Dienstgutschriften

Die Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gesamtgebühren berechnet, die Sie für Quick in der betroffenen AWS-Region für den monatlichen Abrechnungszyklus gezahlt haben, in dem die SLA nicht erfüllt wurde.

Wir verrechnen Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Quick-Zahlungen, 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 der Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, besteht Ihr einziger und ausschließlicher Rechtsbehelf bei Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstiger Schlechtleistung unsererseits bei der Bereitstellung von Quick im Erhalt einer Dienstgutschrift (sofern berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

### Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren

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.

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

1. In der Betreffzeile die Worte „Amazon Quick SLA Credit Request –Claim“ (SLA-Gutschriftenantrag für Amazon Quick – Anspruch);
2. die Daten und die Uhrzeit jedes von Ihnen beanspruchten Nichtverfügbarkeitsvorfalls;
3. Den Abrechnungszyklus und die AWS-Regionen, für die Sie Dienstgutschriften beanspruchen; und
4. Ihre Anfrageprotokolle und alle anderen Informationen, die die Fehler dokumentieren und den von Ihnen behaupteten Ausfall bestätigen\*\*.

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

Wenn ein Anspruch im Rahmen der geltenden SLA von uns bestätigt wird, werden wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem Ihr Antrag von uns bestätigt wurde, ausstellen.

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

### **Ausschlüsse von der Quick-SLA**

Die SLA gilt nicht für eine Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung von Quick oder andere Quick-Leistungsprobleme: (i) die durch Faktoren außerhalb unserer angemessenen Kontrolle verursacht wurde, einschließlich Ereignisse höherer Gewalt oder Probleme mit dem Internetzugang bzw. damit zusammenhängende Probleme außerhalb des Quick-Demarkationspunkts; (ii) die aus Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits resultiert; (iii) die darauf zurückzuführen ist, dass Sie die Richtlinien und bewährten Verfahren nicht befolgen, die im [QLDB-Dokumentation](#) auf der AWS-Website beschrieben sind; (iv) die auf Ihre Geräte, Software oder sonstigen Technologien zurückzuführen sind; oder (v) die sich aus unserer Aussetzung oder Beendigung Ihres Rechts zur Nutzung von Quick in Einklang mit der Vereinbarung ergeben. Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren beeinträchtigt wird, die nicht in unsere Berechnung des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes einfließen, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

### **Definitionen**

- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, die wie unten angegeben berechnet wird und die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ für eine bestimmte AWS-Region wird als Durchschnitt der Verfügbarkeit aller 5-Minuten-Intervalle in einem monatlichen Abrechnungszyklus berechnet. Die Messungen des monatlichen Betriebszeitprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt auf einen Ausschluss von der Quick-SLA (wie unten definiert) zurückzuführen sind.

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.

- „Verfügbarkeit“ wird für jeden 5-Minuten-Zeitraum als Prozentsatz der Anforderungen (wie unten definiert) berechnet, die von Quick verarbeitet werden und nicht mit Fehlern (wie unten definiert) fehlschlagen und sich ausschließlich auf die bereitgestellten Quick-Funktionen beziehen. Wenn Sie in einem bestimmten 5-Minuten-Intervall keine Anforderungen gestellt haben, wird die Verfügbarkeit für dieses Intervall mit 100 % ausgewiesen.
- „Anforderung“ bezeichnet das Laden einer Website-Seite mit Quick-Ressourcen oder den Aufruf der Quick-API durch direkten Aufruf der GetDashboardEmbedUrl-API.
- Ein „Fehler“ ist jede Anforderung, die einen 500- oder 503-Fehlercode auslöst.