

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 CloudSearch – Service-Level-Agreement

Letzte Aktualisierung: 5. Mai 2022

Dieses Amazon CloudSearch Service-Level-Agreement ("SLA") ist eine Richtlinie, die die Nutzung von Amazon CloudSearch ("CloudSearch") regelt und für jedes Konto, das CloudSearch nutzt, separat gilt. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bedingungen dieses SLA und den Bedingungen der [AWS-Kundenvereinbarung](#) oder einer anderen Vereinbarung mit uns, die Ihre Nutzung unserer Dienste regelt (die „Vereinbarung“), gelten die Bedingungen dieses 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 wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um Multi-AZ-Domains auf CloudSearch mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % jeweils während eines monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass CloudSearch nicht gemäß der Dienstverpflichtung verfügbar ist, haben Sie Anspruch auf eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben.

## Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der von Ihnen für die Multi-AZ-Domain gezahlten Gebühren, die die Dienstverpflichtung in einem Abrechnungszyklus nicht eingehalten haben, gemäß der nachstehenden Tabelle berechnet.

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 %

Wir verrechnen etwaige Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für CloudSearch, 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 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, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstige Ausfälle von

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.

CloudSearch durch uns der Erhalt einer Dienstgutschrift (sofern berechtigt) gemäß den Bedingungen dieses SLA.

## Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren

Um eine Dienstgutschrift zu erhalten, müssen Sie durch [einen Fall \(Case\) im AWS Support Center eröffnen](#) einen Antrag stellen. 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:

- (i) die Wörter „SLA Credit Request“ (Gutschriftenantrag SLA) in der Betreffzeile;
- (ii) Datum und Uhrzeit jedes von Ihnen beanspruchten Nichtverfügbarkeitsvorfalls;
- (iii) die Namen und die AWS-Regionen der betroffenen Multi-AZ-Domains; und
- (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).

Wenn der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz eines solchen Antrags von uns bestätigt wird und unter der Dienstverpflichtung liegt, werden wir Ihnen die Dienstgutschriften innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem der Antrag gestellt wurde, ausstellen. Wenn Sie die Anfrage und andere Informationen nicht wie oben gefordert bereitstellen, werden Sie von der Inanspruchnahme von Dienstgutschriften ausgeschlossen.

## Amazon CloudSearch SLA-Ausschlüsse

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von CloudSearch oder für andere Leistungsprobleme von CloudSearch: (i) die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangproblemen oder damit zusammenhängenden Problemen außerhalb des Abgrenzungspunkts von CloudSearch; (ii) die aus freiwilligen Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits resultieren; (iii) die aus Vorgängen resultieren, die in der auf der Multi-AZ-Domain verwendeten Version von CloudSearch nicht unterstützt werden; (iv) die daraus resultieren, dass Sie die [Bewährten Verfahren](#) nicht befolgen, die in den CloudSearch-FAQ auf der AWS-Website beschrieben sind; (v) die sich aus Ihrer Nutzung von CloudSearch-Domains oder APIs ergeben, die Teil nicht aktueller Versionen von CloudSearch sind; (vi) die auf Ihre Ausrüstung, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; oder (vii) die sich aus unserer Aussetzung oder Beendigung Ihres Rechts zur Nutzung von CloudSearch in Übereinstimmung mit dem Agreement ergeben (zusammen die "CloudSearch SLA-Ausschlüsse").

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

• Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ für eine bestimmte Multi-AZ-Domain wird berechnet, indem der Prozentsatz der 5-Minuten-Intervalle während des monatlichen Abrechnungszyklus, in denen die Multi-AZ-Domain nicht verfügbar war, von 100% subtrahiert wird. Wenn Sie die Multi-AZ-Domain nur während eines Teils des Monats betrieben haben, wird davon ausgegangen, dass Ihre

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.

Multi-AZ-Domain für den Teil des Monats, in dem sie nicht in Betrieb war, zu 100% verfügbar war. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt aus CloudSearch SLA-Ausschlüssen resultieren.

- „Multi-AZ-Domäne“ bezeichnet eine CloudSearch-Domäne, bei der der Parameter Multi-AZ auf wahr gesetzt ist.
- „Nicht verfügbar“ und „Nichtverfügbarkeit“ bedeuten, dass alle Anfragen an die laufende Multi-AZ-Domäne während eines 5-Minuten-Intervalls mit Fehlermeldungen fehlschlagen. Wenn Sie in einem bestimmten 5-Minuten-Intervall keine Anforderungen gestellt haben, wird die Verfügbarkeit für dieses Intervall mit 100 % ausgewiesen.
- Eine „Anforderung“ ist ein vom Kunden eingeleiteter Upload- oder Suchvorgang, wie in der [CloudSearch-Dokumentation](#) auf der AWS-Website beschrieben.
- Ein „Fehler“ ist jede Anforderung, die einen 500- oder 503-Fehlercode auslöst.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, die wie oben angegeben berechnet wird und die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.