

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 EKS Service Level Agreement

Letzte Aktualisierung: 4. Mai 2022

Diese Dienstleistungsvereinbarung für Amazon EKS (Service Level Agreement, „SLA“) ist eine Richtlinie, die die Nutzung von Amazon Elastic Container Service für Kubernetes („Amazon EKS“) regelt und für jedes Konto, das Amazon EKS 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. Hinweis: Die Dienstleistungsvereinbarung für AWS Fargate für Amazon EKS ist in der [Amazon Compute Service Level Agreement](#) [in der jeweils gültigen Fassung] enthalten.)

## Dienstverpflichtung

AWS unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um den Kubernetes-Endpunkt für einen Amazon-EKS-Cluster mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,95 % während eines jeden monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass Amazon EKS die monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz-Verpflichtung nicht einhält, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

## Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden gemäß der nachstehenden Tabelle als Prozentsatz der von Ihnen für das/die EKS-Cluster gezahlten Gesamtgebühren berechnet, das/die in einem Abrechnungszyklus nicht dem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz entsprechen hat/haben.

| Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz                   | Dienstgutschrift-Prozentsatz |
|---------------------------------------------------------|------------------------------|
| Weniger als 99,95 %, 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 %                        |

Wir verrechnen jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Amazon-EKS-Zahlungen, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Nach unserem Ermessen können wir die Dienstgutschrift auf jene Kreditkarte ausstellen, mit der Sie für den Abrechnungszeitraum, in dem die Nichtverfügbarkeit auftrat, bezahlt haben. 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 dieser Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für

eine Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstige Nichtbereitstellung von Amazon EKS der Erhalt einer Dienstgutschrift (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser 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:

- die Wörter „SLA Credit Request“ (Gutschriftenantrag für SLA) in der Betreffzeile;
- den Abrechnungszyklus und die AWS-Regionen, für die Sie eine Dienstgutschrift beanspruchen, zusammen mit dem Datum und der Uhrzeit jeder von Ihnen beanspruchten Nichteinhaltung des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes oder der Nichtverfügbarkeit;
- die EKS-Cluster und die AWS-Regionen oder die betroffenen EKS-Cluster-Endpunkte; und
- Ihre Antragsprotokolle, die die Fehler dokumentieren und die behaupteten 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 Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem der Antrag aufgetreten ist, ausstellen. Wenn Sie es versäumen, den Antrag zu stellen oder die anderen oben genannten Informationen anzugeben, werden Sie vom Erhalt einer Dienstgutschrift ausgeschlossen.

## SLA-Ausschlüsse für Amazon EKS

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung von Amazon EKS oder für andere Leistungsprobleme von Amazon EKS: (i) die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer angemessenen Kontrolle liegen, darunter Ereignisse höherer Gewalt oder Internetzugangs- oder damit zusammenhängende Probleme jenseits des Abgrenzungspunktes von Amazon EKS; (ii) die aus freiwilligen Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits (z. B. Neustart eines Clusters, Aktualisierung der Cluster-Version, Aktualisierung der Cluster-Konfiguration, Deaktivierung von Sicherheitsgruppen, Änderung oder Fehlkonfiguration von VPC-Einstellungen usw.) resultieren; (iii) die durch Open-Source-Orchestrierungs-Software verursacht werden und zu wiederholten EKS-Cluster-Abstürzen oder einem nicht funktionsfähigen EKS-Cluster (z. B. undokumentierten Fehlern in Kubernetes-Quellcode) führen; (iv) die auf Ihre Ausrüstung, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; (v) die sich aus der Aussetzung oder Beendigung Ihres Rechts zur Nutzung von Amazon EKS gemäß der Vereinbarung durch uns ergeben (zusammen die „SLA-Ausschlüsse für Amazon EKS“).

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. Die Verfügbarkeit von mit EKS-Clustern verbundenen EC2-Instanzen wird in der [Amazon Compute SLA](#) behandelt.

## Definitionen

- „EKS-Cluster“ bezeichnet das von AWS betriebene EKS-Cluster-Control-Panel.

- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ für einen bestimmten EKS-Cluster wird berechnet, indem der Prozentsatz der 5-Minuten-Intervalle während des monatlichen Abrechnungszyklus, in denen der EKS-Cluster nicht verfügbar war, von 100 % subtrahiert wird. Wenn Sie diesen EKS-Cluster nur einen Teil des Monats betrieben haben, wird davon ausgegangen, dass Ihr EKS-Cluster für den Teil des Monats, in dem er nicht in Betrieb war, zu 100 % verfügbar war. Die Messung des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließt Nichtverfügbarkeit aus, die direkt oder indirekt auf einen Ausschluss in der Amazon-EKS-SLA-Berechnung zurückzuführen ist.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- „Nicht verfügbar“ und „Nichtverfügbarkeit“ bedeuten, dass alle Verbindungsanfragen für den Kubernetes-Endpoint des jeweiligen EKS-Clusters während eines Intervalls von 5 Minuten fehlschlagen.