

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.

# Service-Level-Vereinbarung für Amazon MQ

Letzte Aktualisierung: 20. März 2024

Diese Service-Level-Vereinbarung („SLA“) für Amazon MQ ist eine Richtlinie, die die Nutzung des Amazon-MQ-Dienstes („Amazon MQ“) regelt und für jedes Konto, das Amazon MQ 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.

## Dienstverpflichtung

AWS wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um jeden Active-/Standby- oder Clustered-Broker mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % in jedem monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen (die „Dienstverpflichtung“). Sollte ein Active-/Standby- oder Clustered-Broker die Dienstverpflichtung nicht erfüllen, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

## Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der von Ihnen gezahlten Gesamtgebühren für jeden Active-/Standby-Broker oder Clustered-Broker für den monatlichen Abrechnungszeitraum berechnet, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz innerhalb der in der nachstehenden Tabelle angegebenen Bereiche lag:

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

Wir verrechnen jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Amazon-MQ-Zahlungen, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Nach unserem Ermessen können wir die Dienstgutschrift auf jene Kreditkarte vornehmen, 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 MQ der Erhalt einer Dienstgutschrift (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

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.

## 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 Broker-ARN jedes betroffenen Active-/Standby-Brokers oder Clustered-Brokers; 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 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 MQ

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von Amazon MQ oder andere Leistungsprobleme von Amazon MQ: (i) die durch Faktoren außerhalb unseres Einflussbereichs verursacht werden, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen oder damit zusammenhängenden Problemen jenseits des Abgrenzungspunkts von Amazon MQ; (ii) die aus freiwilligen Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits resultieren (z. B. Neustart eines Brokers, Fehlkonfiguration von Sicherheitsgruppen, VPC-Konfigurationen oder Berechtigungseinstellungen, unzureichende Broker-Kapazität, Deaktivierung von Chiffrierschlüsseln oder Unzugänglichkeit von Chiffrierschlüsseln, etc. ); (iii) die auf Broker zurückzuführen sind, die zur Mikroklasse oder zu anderen Broker-Klassen gehören, die ähnliche Beschränkungen der CPU- und Speicherressourcen aufweisen; (iv) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die [grundlegenden Betriebsrichtlinien](#) nicht befolgen, die im Leitfaden für Amazon-MQ-Entwickler auf der AWS-Website beschrieben sind; (v) die durch die zugrundeliegende Broker-Engine-Software verursacht werden, die zu wiederholten Broker-Abstürzen oder einem nicht funktionsfähigen Broker führt; (vi) die auf Ihre Geräte, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; oder (vii) die sich aus der Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung von Amazon MQ gemäß der Vereinbarung durch uns ergeben (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für Amazon MQ“).

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

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.

- „Active-/Standby-Broker“ bezeichnet einen Amazon-MQ-Broker, bei dem der Parameter ACTIVE\_STANDBY\_MULTI\_AZ auf den Wert „true“ gesetzt ist.
- „Clustered-Broker“ bezeichnet einen Amazon-MQ-Broker, bei dem der Parameter CLUSTER\_MULTI\_AZ auf den Wert „true“ gesetzt ist.
- „Der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz für einen bestimmten Active-/Standby- oder Clustered-Broker wird berechnet, indem der Prozentsatz der 1-Minuten-Intervalle während des monatlichen Abrechnungszyklus, in denen der Active-/Standby-Broker oder Clustered-Broker „nicht verfügbar“ war, von 100 % abgezogen wird. Wenn Sie den Active-/Standby-Broker oder Clustered-Broker nur während eines Teils des Monats betrieben haben, wird davon ausgegangen, dass Ihr Active-/Standby-Broker oder Clustered-Broker für den Teil des Monats, in dem er nicht lief, zu 100% verfügbar war. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt auf einen SLA-Ausschluss für Amazon MQ zurückzuführen sind.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- „Nicht verfügbar“ bedeutet, dass alle Verbindungsanfragen an den laufenden Active-/Standby-Broker oder Clustered-Broker während eines Zeitraums von 1 Minute fehlschlagen.