

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 AWS Direct Connect

Letzte Aktualisierung: 19. Mai 2022

Diese Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, „SLA“) von AWS Direct Connect ist eine Richtlinie, die die Nutzung von AWS Direct Connect regelt und für jedes Konto, das AWS Direct Connect 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.

SLA

AWS geht drei SLA-Verpflichtungen für AWS Direct Connect ein: (1) eine redundante Multi-Site SLA, die für redundante standortübergreifende Bereitstellungen gilt; (2) eine nicht redundante Multi-Site-SLA, die für nicht redundante standortübergreifende Bereitstellungen gilt; und (3) eine Single Connection SLA, die für individuelle Verbindungen gilt.

Redundante Multi-Site-SLA

Wenn Direct Connect so konfiguriert ist, dass es über eine redundante standortübergreifende („Multi-Site“) Bereitstellung auf einen Endpunkt zugreift, unternimmt AWS wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um jede redundante Multi-Site-Bereitstellung mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz bereitzustellen, der in der nachstehenden Tabelle für jeden monatlichen Abrechnungszyklus angegeben ist (die „Redundante Multi-Site-SLA“):

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
--	-------------------------------------

Weniger als 99,99 % aber größer oder gleich 99,0 %	10 %
Weniger als 99,0 %, aber größer als oder gleich 95,0 %	25 %
Weniger als 95,0 %	100 %

Nicht redundante Multi-Site-SLA

Wenn Direct Connect so konfiguriert ist, dass es über eine standortübergreifende („Multi-Site“), nicht redundante Bereitstellung auf einen Endpunkt zugreift, unternimmt AWS wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um jede standortübergreifende, nicht redundante Bereitstellung mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz bereitzustellen, der in der nachstehenden Tabelle für jeden monatlichen Abrechnungszyklus angegeben ist (die „Nicht redundante Multi-Site-SLA“):

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,9 %, 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 %

Single Connection SLA

AWS unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um jede Verbindung während jedes monatlichen Abrechnungszyklus mit einem Verfügbarkeitsprozentsatz zur Verfügung zu stellen, der in der nachstehenden Tabelle aufgeführt ist (die „Single Connection SLA“)**:

Verfügbarkeitsprozentsatz für Einzelverbindungen	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 95,0 %, aber größer als oder gleich 92,5 %	10 %
Weniger als 92,5 %, aber größer als oder gleich 90,0 %	25 %
Weniger als 90,0 %	100 %

** AWS empfiehlt ausschließlich die Verwendung einer redundanten Multi-Site-Bereitstellung oder einer nicht redundanten Multi-Site-Bereitstellung für produktive Workloads.

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der gesamten Port-Stundengebühr für AWS Direct Connect berechnet, die Sie für die betreffende(n) Verbindung(en) gezahlt haben, bei denen eine Nichtverfügbarkeit für den monatlichen Abrechnungszyklus festgestellt wurde, in dem die SLA gegebenenfalls nicht erfüllt wurde.

Dienstgutschriften werden von uns nur mit zukünftigen Zahlungen für AWS Direct Connect verrechnet, 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, besteht Ihr einziges und ausschließliches Rechtsmittel bei Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstiger Nichtbereitstellung von AWS Direct Connect durch uns im Erhalt einer Dienstgutschrift (sofern berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren

Um eine Dienstgutschrift zu erhalten, müssen Sie einen Antrag stellen, indem Sie [einen Fall im AWS Support Center öffnen](#). Sie dürfen keine Ansprüche im Rahmen von zwei oder mehr SLAs für AWS Direct Connect, die in diesem Dokument aufgeführt sind, geltend machen oder miteinander kombinieren. Wenn eine Verbindung für mehrere Bereitstellungen verwendet wird und nicht verfügbar ist, kann diese Nichtverfügbarkeit bei der Berechnung der Ausfallzeit nur für eine Bereitstellung berücksichtigt werden. Wenn eine Verbindung jedoch als Teil einer redundanten Bereitstellung mit mehreren Standorten oder einer nicht redundanten Bereitstellung mit mehreren Standorten verwendet wird und nicht verfügbar ist, haben Sie möglicherweise Anspruch auf die Single Connection SLA in Bezug auf diese Verbindung, selbst wenn die Bereitstellung selbst nicht nicht verfügbar ist. Ihr Antrag muss bis zum Ende des zweiten Abrechnungszyklus, nach dem der Vorfall eingetreten ist, bei uns eingehen und die unten aufgeführten Informationen für die redundante Multi-Site-SLA, die nicht redundante Multi-Site-SLA und die nicht redundante SLA enthalten, je nach Anwendbarkeit:

1. die Worte „Direct Connect SLA Credit Request“ in der Betreffzeile;
2. Das Datum und die Uhrzeit jedes von Ihnen beanspruchten Nichtverfügbarkeitsvorfalls;
3. die betroffenen Verbindungs-IDs und die entsprechenden IDs der virtuellen Schnittstellen;
4. den Abrechnungszyklus, für den Sie Dienstgutschriften geltend machen; und
5. Ihre Anforderungsprotokolle, in denen die Fehler dokumentiert sind und mit denen der geltend gemachte Ausfall bestätigt wird**

**** Bitte ersetzen Sie alle vertraulichen oder sensiblen Daten in diesen Protokollen 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 die angeforderten und sonstigen

Informationen nicht wie vorstehend beschrieben zur Verfügung stellen, werden Sie vom Erhalt einer Dienstgutschrift ausgeschlossen.

SLA-Ausschlüsse für AWS Direct Connect

Die jeweiligen SLAs gelten nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von AWS Direct Connect oder andere Leistungsprobleme von AWS Direct Connect, die direkt oder indirekt (i) durch Faktoren außerhalb unserer Kontrolle, einschließlich höherer Gewalt oder damit zusammenhängender Probleme jenseits des Abgrenzungspunkts von AWS Direct Connect verursacht wurden, (ii) durch Ihr Handeln oder Nichthandeln (z. B., Fehlkonfiguration von Sicherheitsgruppen, VPC-Konfigurationen oder Berechtigungseinstellungen, Deaktivierung von Verschlüsselungsschlüsseln oder Unzugänglichkeit der Verschlüsselungsschlüssel) verursacht wurden; (iii) die sich aus Ihren Geräten, Ihrer Software oder anderen Technologien ergeben; (iv) die sich daraus ergeben, dass Sie die im Benutzerhandbuch für AWS Direct Connect auf der AWS-Website beschriebenen Richtlinien nicht befolgen; oder (v) die sich aus der Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts auf Nutzung von AWS Direct Connect gemäß der Vereinbarung durch uns ergeben. Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren beeinträchtigt wird als die, die bei der Berechnung des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes bzw. des Prozentsatzes der nicht redundanten Verfügbarkeit verwendet werden, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

Darüber hinaus gelten die SLAs nicht für AWS Direct Connect Dienste, auf die über eine Integration eines AWS Partner Network (APN) Direct Connect Partners zugegriffen wird, der entweder eine gehostete Verbindung oder gehostete virtuelle Schnittstellen verwendet. Die SLAs gelten für dedizierte Verbindungen, auf die Sie über von einem APN Direct Connect Partner bereitgestellte Dienste zugreifen, sofern diese dedizierten Verbindungen zu Ihrem AWS-Konto gehören.

Definitionen

- „Verfügbarkeitszone“ oder „AZ“ (= Availability Zone) bedeutet ein isolierter Standort innerhalb einer AWS-Region, der durch eine Buchstabenkennung gefolgt von dem AWS-Regionscode angegeben wird (z. B. us-west-1a).
- Eine „Verbindung“ ist eine dedizierte AWS Direct-Connect-Verbindung im Rahmen Ihres AWS-Kontos. Ports, die als Link-Aggregationsgruppe miteinander verknüpft sind, zählen als eine Einzelverbindung.
- „Bereitstellung“ ist eine Zusammenstellung von einer oder mehreren Verbindungen, die für den Zugriff auf denselben Endpunkt konfiguriert sind.
- „Ausfallzeit“ ist die Summe der kumulierten Minuten während eines Abrechnungsmonats, in denen Ihre Bereitstellung bzw. Verbindung nicht verfügbar ist.
- „Endpunkt“ ist ein privater oder öffentlicher Endpunkt eines AWS-Dienstes, für den eine virtuelle Schnittstelle für eine Verbindung bereitgestellt und für einen vollständigen, unabhängigen Zugriff konfiguriert wurde.

- „Maximale Verfügbarkeit“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine Bereitstellung bzw. Verbindung während eines monatlichen Abrechnungszyklus bereitgestellt wird.
- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ für eine redundante Multi-Site-Bereitstellung oder eine nicht redundante Multi-Site-Bereitstellung in einem bestimmten Abrechnungsmonat berechnet sich aus der maximalen Verfügbarkeit abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die maximale Betriebszeit für die Bereitstellung. Der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz wird durch die folgende Formel dargestellt:

Monatliche Verfügbarkeit in % = (maximale Verfügbarkeit - Ausfallzeit) / maximale Verfügbarkeit

- Eine nicht redundante Multi-Site-Bereitstellung ist eine Bereitstellung, die mindestens zwei Verbindungen umfasst, die zwischen mindestens zwei verschiedenen Direct-Connect-Standorten bereitgestellt werden, von denen jeder für den Zugriff auf denselben Endpunkt konfiguriert ist, wobei mindestens einer der Direct-Connect-Standorte mit der AWS-Region verknüpft ist, in der der Endpunkt gehostet wird, und der Endpunkt in Bezug auf private Endpunkte in zwei oder mehr Verfügbarkeitszonen bereitgestellt wird. Für jede nicht redundante Multi-Site-Bereitstellung muss ein Plan für [Support für Unternehmen](#) vorhanden sein.
- Eine redundante Multi-Site-Bereitstellung ist eine Bereitstellung, die mindestens vier Verbindungen umfasst, die an mindestens zwei verschiedenen Direct-Connect-Standorten bereitgestellt werden, von denen jeder für den Zugriff auf denselben Endpunkt konfiguriert ist, wobei an jedem der beiden Direct-Connect-Standorte nicht weniger als zwei Verbindungen bereitgestellt werden, mindestens einer der Direct-Connect-Standorte mit der AWS-Region verknüpft ist, in der der Endpunkt gehostet wird, jede Verbindung sich auf einem eindeutigen AWS-Gerät befindet und, in Bezug auf private Endpunkte, der Endpunkt in zwei oder mehr Verfügbarkeitszonen bereitgestellt wird. Sie müssen über einen [Unternehmenssupport](#)-Plan für eine redundante Bereitstellung an mehreren Standorten verfügen und eine „Well-Architected Review“ (Überprüfung der Architekturqualität) mit einem AWS Solutions Architect abgeschlossen haben.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, die wie oben angegeben berechnet wird und die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- „Der Verfügbarkeitsprozentsatz für eine Einzelverbindung“ für eine Verbindung in einem bestimmten Abrechnungsmonat wird berechnet als maximale Verfügbarkeit abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die maximale Verfügbarkeit für die Verbindung. Der Verfügbarkeitsprozentsatz für eine Einzelverbindung wird durch die folgende Formel berechnet:

Verfügbarkeit einer Einzelverbindung in % = (maximale Verfügbarkeit - Ausfallzeit) / maximale Verfügbarkeit

- „Nicht verfügbar“ oder „Nichtverfügbarkeit“ bedeutet (i) für eine bestimmte Einrichtung die vollständige Unfähigkeit, über alle Verbindungen in der Einrichtung

für mindestens 120 aufeinanderfolgende Sekunden Daten an den zugehörigen Endpunkt zu senden oder von diesem zu empfangen, oder (ii) für eine bestimmte Verbindung die vollständige Unfähigkeit, über die Verbindung für mindestens 120 aufeinanderfolgende Sekunden Daten an den zugehörigen Endpunkt zu senden oder von diesem zu empfangen.

In der folgenden Tabelle sind die Mindestkonfigurationsanforderungen für die einzelnen Einsatztypen zusammengefasst:

Art der Bereitstellung	Mindestanforderungen an die Konfiguration
Nicht redundant über mehrere Standorte (Multi-Site)	<ul style="list-style-type: none"> • Mindestens zwei Verbindungen werden über mindestens zwei Direct-Connect-Standorte bereitgestellt, von denen jeder für den Zugriff auf denselben Endpunkt konfiguriert ist • Mindestens einer dieser Direct-Connect-Standorte ist mit der gleichen AWS-Region (hier beschrieben) verbunden, in der der Endpunkt gehostet wird • Sie haben einen Unternehmenssupport-Plan abgeschlossen • Bei privaten Endpunkten wird Ihr Endpunkt in zwei oder mehr Verfügbarkeitszonen bereitgestellt
Redundant standortübergreifend (Multi-Site)	<ul style="list-style-type: none"> • Mindestens vier Verbindungen werden an mindestens zwei Direct-Connect-Standorten bereitgestellt (wobei nicht weniger als zwei Verbindungen an jedem der beiden Direct-Connect-Standorte bereitgestellt werden), von denen jede für den Zugriff auf denselben Endpunkt konfiguriert ist • Mindestens einer dieser Direct-Connect-Standorte ist mit derselben AWS-Region (hier beschrieben) verbunden, in der der Endpunkt gehostet wird • Jede Verbindung befindet sich auf einem eindeutigen AWS-Gerät, wie durch die AWS-Geräte-ID in der AWS Direct-Connect-Konsole angezeigt • Sie verfügen über einen Unternehmenssupport-Plan und haben mit einem AWS Solutions Architect ein „Well-Architected Review“ (Überprüfung der Architekturqualität) abgeschlossen. • Bei privaten Endpunkten wird Ihr Endpunkt in zwei oder mehr Verfügbarkeitszonen bereitgestellt