

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 Glue

Letzte Aktualisierung: 2. Mai 2022

Diese Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, „SLA“) für AWS Glue regelt die Nutzung der eingebundenen Dienste (siehe unten) und gilt separat für jedes Konto, das die eingebundenen Dienste nutzt. 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.

Eingebundene Dienste

- AWS Glue Studio, AWS Glue Crawlers, AWS Glue Data Catalog, AWS Glue Schema Registry und AWS Glue ETL („Glue ETL Services“)
- AWS Glue DataBrew („Glue DataBrew“)

Dienstverpflichtung

AWS unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen dahingehend, dass jeder eingebundene Dienst mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % für jede AWS-Region während eines monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung steht (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass ein eingeschlossener Dienst die Dienstverpflichtung nicht erfüllt, haben Sie Anspruch auf den Erhalt einer Dienstgutschrift wie unten beschrieben.

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gebühren berechnet, die Sie für den jeweiligen eingebundenen Dienst in der betroffenen AWS-Region für den monatlichen Abrechnungszyklus gezahlt haben, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz für eine bestimmte AWS-Region innerhalb der in der folgenden Tabelle angegebenen Prozenspannen lag:

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz

Weniger als 99,9 %, aber gleich oder größer als 99,0 %

Dienstgutschrift- Prozentsatz

10 %

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

Wir verrechnen Dienstgutschriften nur mit zukünftigen von Ihnen sonst geschuldeten Zahlungen für den eingeschlossenen Dienst, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Nach unserem Ermessen können wir die Dienstgutschriften auf die Kreditkarte ausstellen, mit der Sie in dem Abrechnungszeitraum bezahlt haben, in dem der eingebundene Dienst die Dienstverpflichtung nicht erfüllt hat. Dienstgutschriften berechtigen Sie nicht zu Rückerstattungen oder anderen Zahlungen von AWS. Dienstgutschriften werden nur dann angerechnet und geleistet, 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 dieser Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstiges Versagen unsererseits bei der Erbringung der eingebundenen Dienste im Erhalt einer Dienstgutschrift (sofern berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren

Um Dienstgutschriften zu erhalten, müssen Sie über [einen Fall \(Case\) im AWS Support Center öffnen](#) 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) den Abrechnungszyklus und die AWS-Regionen, für die Sie Dienstgutschriften anfordern, zusammen mit dem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz in der betreffenden AWS-Region für den Abrechnungszyklus sowie die spezifischen Daten, Uhrzeiten und Verfügbarkeiten für jedes 5-Minuten-Intervall mit einer Verfügbarkeit von unter 100 % in der betreffenden AWS-Region während des gesamten Abrechnungszyklus;
- (iii) Ihre Antrags- oder Jobprotokolle, in denen die Fehler zu den durch Sie geltend gemachten Ausfällen dokumentiert sind (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden).

Wenn der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz einer solchen Gutschriftenantrags von uns bestätigt wird und unter der geltenden Dienstverpflichtung liegt, werden wir Ihnen die Dienstgutschriften innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem die Gutschriftenantrags gestellt wurde, ausstellen. Wenn Sie keinen Gutschriftenantrag stellen bzw. andere oben genannte erforderliche Informationen nicht vorlegen, haben Sie die Vorbedingungen zum Erhalt einer Dienstgutschrift nicht erfüllt.

SLA-Ausschlüsse für AWS Glue

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung eines eingebundenen Dienstes oder für andere Leistungsprobleme des eingebundenen Dienstes: (i) die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, einschließlich höherer Gewalt oder Problemen beim Internetzugang oder damit zusammenhängenden Problemen jenseits des Abgrenzungspunkts des eingebundenen Dienstes; (ii) die aus freiwilligen Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits resultieren; (iii) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die in der [AWS Glue-Dokumentation](#) auf der AWS-Website beschriebenen Empfehlungen nicht befolgt haben; (iv) die auf Ihre Geräte, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; oder (v) die darauf zurückzuführen sind, dass wir Ihr Recht zur Nutzung des eingebundenen Dienstes in Übereinstimmung mit der Vereinbarung ausgesetzt oder gekündigt haben (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für AWS Glue“). 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 „API-Verfügbarkeit“ wird für jedes 5-Minuten-Intervall als der Prozentsatz der vom eingebundenen Dienst verarbeiteten Anfragen berechnet, die nicht mit Fehlermeldungen fehlschlagen. Wenn Sie in einem bestimmten 5-Minuten-Intervall keine Anforderungen gestellt haben, wird die Verfügbarkeit für dieses Intervall mit 100 % ausgewiesen.
- Ein „Fehler“ ist jede Anfrage, die einen Fehlercode 500 (Interner Fehler) oder 503 (Dienst nicht verfügbar) zurückgibt.
- "Job-Run-Verfügbarkeit":
 - Für die Glue ETL Services wird für jedes 5-Minuten-Intervall der Prozentsatz der Glue ETL Services Job Runs berechnet, die geplant oder auf Anforderung durch Aufruf der StartJobRun oder StartTrigger API ausgeführt wurden und nicht zu einem Fehler führten. Wenn in einem bestimmten 5-Minuten-Intervall keine Glue ETL Services Job Runs geplant oder ausgelöst wurden, wird angenommen, dass die Verfügbarkeit in diesem Intervall 100 % beträgt.
 - Für Glue DataBrew wird für jedes 5-Minuten-Intervall der Prozentsatz der geplanten oder auf Anforderung ausgeführten Glue DataBrew Job Runs berechnet, die nicht zu einem Fehler führen. Wenn Sie in einem bestimmten 5-Minuten-Intervall keine Glue DataBrew Job Runs geplant oder gestartet haben, wird angenommen, dass die Verfügbarkeit in diesem Intervall 100 % beträgt.
- Ein „**Fehler**“ ist jeder Glue ETL Services Job Run bzw. Glue DataBrew Job Run, der einen Fehler mit dem Text „Resource Unavailable“ zurückgibt.
- Ein „**Glue DataBrew Job Run**“ ist die Ausführung eines Jobs, d.h. der Geschäftslogik, die erforderlich ist, um Rezepte oder Profiling-Aufgaben mit einem Datensatz durchzuführen. Glue DataBrew Job Runs werden durch Zeitpläne initiiert.
- Ein „**Glue ETL Services Job Run**“ ist die Ausführung eines Jobs, der die für die Durchführung von Extraktions-, Transformations- und Ladevorgängen (ETL) erforderliche Geschäftslogik enthält und aus einem Transformationsskript, Datenquellen und Datenzielen besteht. Glue ETL Services Job Runs werden durch Auslöser initiiert, die geplant oder durch Ereignisse ausgelöst werden können.
- Der „**monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz**“ für eine bestimmte AWS-Region wird für einen monatlichen Abrechnungszyklus berechnet als der niedrigere Wert aus (a) dem Durchschnitt der API-Verfügbarkeit für den eingebundenen Dienst für alle 5-Minuten-

Intervalle im monatlichen Abrechnungszyklus oder (b) dem Durchschnitt der Job-Verfügbarkeit für den eingebundenen Dienst für alle 5-Minuten-Intervalle im monatlichen Abrechnungszyklus. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt aus SLA-Ausschlüssen für AWS Glue resultieren.

- Eine „**Anfrage**“ bedeutet:
 - Für Glue ETL Services: ein Aufruf einer beliebigen Glue ETL Services-API.
 - Für Glue DataBrew ein Aufruf einer beliebigen Glue DataBrew-API.
- Eine „**Dienstgutschrift**“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.