

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 IoT Core

**Letzte Aktualisierung: 5. Mai 2022**

Diese Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, „SLA“) für AWS IoT Core ist eine Richtlinie, die die Nutzung von AWS IoT Core regelt und für jedes Konto, das AWS IoT Core 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 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 vertretbare Anstrengungen dahingehend unternehmen, dass AWS IoT Core mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % für jede AWS-Region während eines jeden monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung gestellt wird (die „Dienstverpflichtung“). Sollte AWS IoT Core die Dienstverpflichtung nicht erfüllen, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

## Dienstgutschriften

Die Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gesamtkosten berechnet, die Sie für AWS IoT Core in der betroffenen AWS-Region für den monatlichen Abrechnungszyklus gezahlt haben, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz innerhalb der Prozenspannen lag, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind:

<b>Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz</b>	<b>Dienstgutschrift-Prozentsatz</b>
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 %

Wir werden jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für AWS IoT Core verrechnen, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Wir können nach freiem Ermessen die Dienstgutschriften 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. 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 der Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, besteht Ihr einziger und ausschließlicher Rechtsbehelf bei Nichtverfügbarkeit oder Nichterfüllung oder sonstiger Nichtbereitstellung von AWS IoT Core durch uns im Erhalt von Dienstgutschriften (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

## **Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren**

Um Dienstgutschriften zu erhalten, müssen Sie einen Antrag stellen, indem Sie [einen Fall im AWS Support Center eröffnen](#). 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 weniger als 100 % in der betreffenden AWS-Region während des gesamten Abrechnungszyklus, und
- (iii) Ihre Antragsprotokolle, 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 eines solchen Gutschriftenantrags von uns bestätigt wird und unter der Dienstverpflichtung liegt, werden wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem der Gutschriftenantrag eingereicht 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 IoT Core**

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von AWS IoT Core oder andere Leistungsprobleme von AWS IoT Core: (i) die durch Faktoren außerhalb unseres Einflussbereichs verursacht werden, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen oder damit verbundenen Problemen jenseits des Abgrenzungspunkts von AWS IoT Core; (ii) die aus freiwilligen Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits resultieren (z.B. Skalierung der bereitgestellten Kapazität, Fehlkonfiguration von Sicherheitsgruppen, VPC-Konfigurationen oder Berechtigungseinstellungen, Deaktivierung von Zertifikaten oder Unzugänglichkeit der Zertifikate usw.); (iii) die auf Kapazitäts- oder Verfügbarkeitsprobleme von Systemen zurückzuführen sind, die unter Ihrer Kontrolle stehen (z.B. unzureichende Kapazität für

Aktionsziele der Rules Engine, Warteschlangen für Gerätenachrichten usw.); (iv) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die im AWS IoT Core Developer Guide auf der AWS-Website beschriebenen Best Practices nicht befolgen; (v) die auf Ihre Geräte, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; (vi) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die in der Dokumentation auf der AWS-Website veröffentlichten Grenzen für den AWS IoT Core Service überschreiten; oder (vii) die darauf zurückzuführen sind, dass wir Ihr Recht zur Nutzung von AWS IoT Core gemäß der Vereinbarung aussetzen oder kündigen (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für AWS IoT Core“).

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 „Verfügbarkeit“ wird für jedes 5-Minuten-Intervall als Prozentsatz der von AWS IoT Core 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.
- Folgendes ist ein „Fehler“:
  - jede HTTP-API-Anfrage, die einen 500- oder 503-Fehlercode zurückgibt;
  - ein Gerät scheitert bei der Verbindung zu AWS IoT Core unter Verwendung von Best Practices für Wiederholungen und exponentiellem Backoff;
  - eine eingehende MQTT Publish Message (vom Client zum Service) wird als QoS1 („Mindestens einmal“) veröffentlicht und der Service bestätigt sie nicht (PUBACK);
  - eine eingehende MQTT Publish Message (vom Client zum Dienst), deren Thema von einer Regel abonniert ist, löst die Regel nicht aus; oder
  - eine ausgehende MQTT Publish Message (vom Dienst an den Client) wurde nicht innerhalb einer Stunde nach einer Anfrage (Request) an einen permanent verbundenen Client zugestellt, der das Thema der Nachricht erfolgreich abonniert hat (es wird davon ausgegangen, dass sowohl die Anfrage als auch der Fehler innerhalb des 5-Minuten-Intervalls unmittelbar nach dem Ein-Stunden-Fenster aufgetreten sind)
- Der „monatliche Verfügbarkeitszeitprozentsatz“ für eine bestimmte AWS-Region wird als der Durchschnitt der Verfügbarkeit für alle 5-Minuten-Intervalle in einem monatlichen Abrechnungszyklus berechnet. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt auf einen SLA-Ausschluss für AWS IoT Core zurückzuführen sind.
- „Anfrage“ ist ein Aufruf einer IoT-HTTP-API oder das Senden oder Empfangen einer Nachricht über MQTT oder Websockets.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.