

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 Managed Workflows für Apache Airflow (MWAA) – Service Level Agreement (Dienstleistungsvereinbarung)

Letzte Aktualisierung: 5. Mai 2022

Dieses Amazon MWAA Service Level Agreement („SLA“) ist eine Richtlinie, die die Nutzung von Amazon Managed Workflows für Apache Airflow („Amazon MWAA“) regelt und für jedes Konto, das Amazon MWAA 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 vertretbare Anstrengungen dahingehend unternehmen, dass Amazon MWAA während jedes monatlichen Abrechnungszyklus für jede Amazon MWAA-Umgebung mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % zur Verfügung steht (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass Amazon MWAA die Dienstverpflichtung nicht erfüllt, haben Sie Anspruch auf den Erhalt einer Dienstgutschrift wie unten beschrieben.

## Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der folgenden Gebühren berechnet, die Sie für jede Amazon MWAA-Umgebung für den monatlichen Abrechnungszyklus gezahlt haben, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz innerhalb der in der Tabelle unten 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 als oder gleich 95,0 % | 25 %                         |
| Weniger als 95,0 %                                     | 100 %                        |

Wir verrechnen jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Amazon MWAA-Zahlungen, 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 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 dem Vertrag nichts anderes vorgesehen ist, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit bzw.

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.

Nichterfüllung oder sonstige Nichtbereitstellung von Amazon MWAA der Erhalt einer Dienstgutschrift (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieses 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:

1. Die Wörter „SLA Credit Request“ (Gutschriftenantrag für SLA) in der Betreffzeile;
2. Den Abrechnungszyklus und die AWS-Regionen, für die Sie Dienstgutschriften anfordern, zusammen mit dem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz in der betreffenden MWAA-Umgebung für den Abrechnungszyklus sowie die spezifischen Daten, Uhrzeiten und Verfügbarkeiten für jedes [1 oder 5]-Minuten-Intervall mit einer Verfügbarkeit von weniger als 100 % in der betreffenden MWAA-Umgebung während des gesamten Abrechnungszyklus, und
3. 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.

## Amazon MWAA SLA-Ausschlüsse

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für eine Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von Amazon MWAA oder andere Leistungsprobleme von Amazon MWAA, die (i) durch Faktoren außerhalb unserer vertretbaren Kontrolle, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen oder damit zusammenhängender Probleme außerhalb des Abgrenzungspunkts von Amazon MWAA verursacht wurden, (ii) auf Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits (z. B. Überlastung einer Datenbank bis zu dem Punkt, an dem sie nicht mehr funktionsfähig ist, Fehlkonfiguration von Sicherheitsgruppen, VPC-Konfigurationen oder Berechtigungseinstellungen, unzureichende Kapazität der MWAA-Umgebung, Deaktivierung von Kodierungsschlüsseln oder Unzugänglichmachung von Kodierungsschlüsseln usw.) beruhen; (iii) darauf zurückzuführen sind, dass Sie die in der Amazon MWAA-Dokumentation auf der AWS-Website beschriebenen Richtlinien und bewährten Verfahren nicht befolgen; (iv) auf Ihre Ausrüstung, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; (v) auf der Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung von Amazon MWAA gemäß der Vereinbarung durch uns beruhen; oder (vi) durch die zugrunde liegende Apache-Airflow-Software verursacht werden und zum Absturz der Umgebung oder zu einer nicht funktionsfähigen Umgebung führen (zusammenfassend die „Amazon MWAA SLA-Ausschlüsse“). 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 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.

## Definitionen

- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ für eine bestimmte MWAA-Umgebung wird berechnet, indem der Prozentsatz der 1-Minuten-Intervalle während des monatlichen Abrechnungszyklus, in denen die MWAA-Umgebung „nicht verfügbar“ war, von 100 % subtrahiert wird. Wenn Sie die MWAA-Umgebung nur während eines Teils des Monats betrieben haben, wird davon ausgegangen, dass Ihre MWAA-Umgebung für den Teil des Monats, in dem sie nicht in Betrieb war, zu 100 % verfügbar war. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt auf einen SLA-Ausschluss für Amazon MWAA zurückzuführen sind.
- „MWAA-Umgebung“ bedeutet eine diskrete Amazon MWAA-Instanz, die über die get-environment-API den Status = „verfügbar“ zurückgibt.
- 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 die laufende MWAA-Umgebung innerhalb eines Zeitraums von 1 Minute fehlschlagen.