

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 Elemental MediaLive

Letzte Aktualisierung: 2. Mai 2022

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

Dienstverpflichtung

AWS wird wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen dahingehend unternehmen, dass AWS Elemental MediaLive 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 Elemental MediaLive die Dienstverpflichtung nicht erfüllen, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

Dienstgutschriften

Die Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der folgenden Gebühren berechnet, die Sie für AWS Elemental MediaLive für den monatlichen Abrechnungszeitraum gezahlt haben, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz für eine bestimmte AWS-Region innerhalb der in der folgenden Tabelle angegebenen Prozenspannen 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 werden jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für AWS Elemental MediaLive 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 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 einziger und ausschließlicher Rechtsbehelf bei Nichtverfügbarkeit oder Nichterfüllung oder sonstiger Nichtbereitstellung von AWS Elemental MediaLive durch uns im Erhalt von Dienstgutschriften (sofern 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 geltend machen, zusammen mit dem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz für diese AWS-Region für den Abrechnungszyklus und den spezifischen Daten und Uhrzeiten, an denen einer Ihrer AWS Elemental MediaLive-Kanäle in dieser AWS-Region während des Abrechnungszyklus nicht verfügbar war;
- (iii) Ihre Protokolle, die belegen, dass Ihr Kanal während des von Ihnen geltend gemachten Ausfalls nicht verfügbar war (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 Elemental MediaLive

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von AWS Elemental MediaLive oder andere Leistungsprobleme von AWS Elemental MediaLive: (i) die durch Faktoren außerhalb unserer Kontrolle verursacht werden, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen jenseits des Abgrenzungspunkts von AWS Elemental MediaLive; (ii) die auf freiwillige Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits zurückzuführen sind; (iii) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die im Benutzerhandbuch von AWS Elemental MediaLive auf der AWS-Website beschriebenen Best Practices nicht befolgen; (iv) die sich aus Ihren Geräten,

Ihrer Software oder anderen Technologien ergeben; oder (v) die sich aus der Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung von AWS Elemental MediaLive in Übereinstimmung mit der AWS-Vereinbarung ergeben (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für AWS Elemental MediaLive“).

Definitionen

- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz des Kanals“ für einen bestimmten AWS Elemental MediaLive-Kanal wird berechnet, indem von 100 % der Zeitraum während des monatlichen Abrechnungszyklus abgezogen wird, in dem der Kanal nicht verfügbar war. Wenn Sie diesen Kanal nur einen Teil des Monats betrieben haben, wird davon ausgegangen, dass Ihr Kanal für den Teil des Monats, in dem er nicht lief, zu 100 % verfügbar war. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes des Kanals schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt auf einen SLA-Ausschluss für AWS Elemental MediaLive zurückzuführen sind.
- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ ist der Durchschnitt der monatlichen Verfügbarkeitsprozentsätze für alle Kanäle, die unter Ihrem AWS-Konto in einer bestimmten AWS-Region während eines bestimmten Monats ausgeführt werden.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, die wie oben angegeben berechnet wird und die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- „Nicht verfügbar“ bedeutet, dass beide Pipelines eines AWS Elemental MediaLive-Kanals keine Ausgabe produzieren, obwohl sie mit gültigen Eingangssignalen versorgt wurden.