

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.

AWS Elemental MediaPackage Service Level Agreement

Letzte Aktualisierung: 2. Mai 2022

Dieses AWS Elemental MediaPackage Service Level Agreement ("SLA") ist eine Richtlinie, die die Nutzung des AWS Elemental MediaPackage regelt und getrennt für jedes Konto gilt, welches das AWS Elemental MediaPackage verwendet. 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 das AWS Elemental MediaPackage mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % für jede AWS-Region während eines monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung gestellt wird (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass das AWS Elemental MediaPackage die Dienstverpflichtung nicht erfüllt, haben Sie Anspruch auf eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben.

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der folgenden Gebühren berechnet, die Sie für das AWS Elemental MediaPackage für den monatlichen Abrechnungszeitraum gezahlt haben, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz für eine bestimmte AWS-Region innerhalb der in der nachstehenden 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 das AWS Elemental MediaPackage 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 des AWS Elemental MediaPackage durch uns im Erhalt von Dienstgutschriften (sofern berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren

Um Dienstgutschriften zu erhalten, müssen Sie über [einen Fall beim AWS Support Center eröffnen](#), einen Anspruch geltend machen. 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) Datum und Uhrzeit von jedem Vorfall mit über Null liegenden Fehlerquoten, den Sie geltend machen; 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 des AWS Elemental MediaPackage

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung eines AWS Elemental MediaPackage-Service oder für andere Leistungsprobleme des AWS Elemental MediaPackage-Service: (i) die sich aus Faktoren ergibt, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, darunter ein Ereignis aufgrund höherer Gewalt oder Internetzugriffsprobleme oder damit verwandte Probleme, die jenseits des Abgrenzungspunkts des jeweiligen AWS Elemental MediaPackage-Service liegen (iii) die aus Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits resultieren; (iv) die auf Ihre Geräte, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; (v) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die im AWS Elemental MediaPackage-Benutzerhandbuch auf der AWS-Website beschriebenen Best Practices nicht befolgt haben; oder (vi) die darauf zurückzuführen sind, dass wir Ihr Recht zur Nutzung eines AWS Elemental MediaPackage -Service gemäß der AWS-Vereinbarung ausgesetzt oder gekündigt haben (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse AWS Elemental MediaPackage“). Wird

die Verfügbarkeit durch andere Faktoren als diejenigen, die in unserer Berechnung der Fehlerquote benutzt werden, beeinträchtigt, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

Definitionen

- „Fehlerquote“ bedeutet: (i) die Gesamtzahl der Fehler, die vom AWS Elemental MediaPackage zurückgegeben werden, geteilt durch (ii) die Gesamtzahl der Anfragen während eines bestimmten 5-Minuten-Intervalls. Wenn Sie in einem bestimmten 5-Minuten-Intervall keine Anfrage übermitteln, wird angenommen, dass die Fehlerquote in diesem Intervall 0 % ist. Wir berechnen die Fehlerquote als Prozentsatz für jedes 5-Minuten-Intervall im monatlichen Abrechnungszyklus. Für die Berechnung der Fehlerquote werden keine Fehler berücksichtigt, die direkt oder indirekt infolge eines der SLA-Ausschlüsse für das AWS Elemental MediaPackage entstehen.
- Ein „Fehler“ ist jede Anfrage, die einen 500 oder 503 HTTP-Statuscode zurückgibt.
- Die „Zugangsanforderung“ ist ein Aufruf eines Zugangsendpunkts eines AWS Elemental MediaPackage, um Medien- oder Manifestdateien von einer Upstream-Quelle zu liefern.
- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ für eine bestimmte AWS-Region wird berechnet, indem von 100 % der Durchschnitt der Fehlerquoten in jedem 5-Minuten-Intervall im monatlichen Abrechnungszyklus abgezogen wird.
- „Datengenerierungsanforderung“ ist ein Aufruf des Ursprungsendpunkts eines AWS Elemental Media Package, um Mediensegmente oder Manifestdateien anzufordern.
- „Anforderung“ ist eine an Datengenerierungs- oder Zugangsanforderung.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, die wie oben angegeben berechnet wird und die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.