

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 Network Firewall

Letzte Aktualisierung: 4. Mai 2022

Diese Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, „SLA“) für die AWS Network Firewall ist eine Richtlinie, die die Nutzung der AWS Network Firewall regelt und für jedes Konto, das die AWS Network Firewall 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 unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen dahingehend, dass die AWS Network Firewall für jede AWS-Region, in der sie angeboten wird, mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,99 % in jedem monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung gestellt wird (die „Dienstverpflichtung“). Sollte die AWS Network Firewall die Dienstverpflichtung nicht erfüllen, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

Dienstgutschriften

Die Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der von Ihnen für AWS Network Firewall während des Monats in der jeweiligen AWS-Region gezahlten Endpunktstundengebühren (ohne Datenverarbeitungsgebühren) gemäß der nachstehenden Tabelle berechnet.

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,99 % aber größer 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 die AWS Network Firewall verrechnen, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Nach unserem Ermessen können wir die Dienstgutschrift auf jene Kreditkarte vornehmen, mit der Sie für den Abrechnungszeitraum, in dem die Nichtverfügbarkeit auftrat, bezahlt haben.

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.

Dienstgutschriften berechtigen Sie nicht zu Rückerstattungen oder anderen Zahlungen von AWS. Eine Dienstgutschrift wird nur dann angerechnet, 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, Nichterfüllung oder sonstiger Nichtbereitstellung der AWS Network Firewall durch uns im Erhalt einer Dienstgutschrift (sofern berechtigt) gemäß den Bedingungen dieses SLA.

Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren

Um eine Dienstgutschrift zu erhalten, müssen Sie einen Antrag stellen, indem Sie [einen Fall \(Case\) im AWS Support Center öffnen](#). 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. Das Datum und die Uhrzeit jedes von Ihnen beanspruchten Nichtverfügbarkeitsvorfalls;
3. die betroffenen Firewalls; und
4. Ihre Protokolle, die die Fehler dokumentieren und die behaupteten Ausfälle bestätigen (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden).

Wenn wir bestätigen, dass der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz unter der Dienstverpflichtung liegt, werden wir Ihnen die entsprechende Dienstgutschrift innerhalb von einem Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem Ihr Antrag von uns bestätigt wurde, ausstellen. Wenn Sie es versäumen, eine Dienstgutschrift zu beantragen oder andere Informationen bereitzustellen, die zur Bestätigung des Antrags erforderlich sind, werden Sie vom Erhalt einer Dienstgutschrift ausgeschlossen.

SLA-Ausschlüsse für die AWS Network Firewall

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung der AWS Network Firewall oder andere Leistungsprobleme der AWS Network Firewall, die auf Folgendes zurückzuführen sind: (i) Faktoren, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen jenseits des Abgrenzungspunkts der AWS Network Firewall; (ii) Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits, einschließlich unsachgemäßer Konfiguration Ihrer Firewall, Routing-Tabellen oder anderer AWS-Ressourcen; (iii) Ihre Geräte, Software, Netzwerke oder andere Technologien oder die Ihrer Benutzer; (iv) Ihr Versäumnis, die Richtlinien zu befolgen oder den Dienst innerhalb der in der Dokumentation der AWS Network Firewall auf der AWS-Website beschriebenen Einschränkungen zu nutzen; oder (v) unsere Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts, die AWS Network Firewall in Übereinstimmung mit der

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.

Vereinbarung zu nutzen (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für die AWS Network Firewall“). Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren beeinträchtigt wird, die nicht in unsere Berechnung des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes einfließen, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

Definitionen

- **„Bereitstellungsminuten“** ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Firewall während eines Abrechnungsmonats in einer bestimmten AWS-Region bereitgestellt wird.
- **„Ausfallzeit“** ist die Summe aller Bereitstellungsminuten aller Firewalls, die während eines Monats bereitgestellt werden, in denen die Firewall nicht verfügbar ist.
- **„Maximal verfügbare Minuten“** ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle Firewalls, die in einem AWS-Konto während eines Abrechnungsmonats bereitgestellt werden.
- Der **„monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“** wird als die maximal verfügbaren Minuten minus der Ausfallzeit geteilt durch die maximal verfügbaren Minuten in einem Abrechnungsmonat für ein AWS-Konto in einer bestimmten AWS-Region berechnet. Der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz wird durch die folgende Formel dargestellt: $\text{Monatliche Verfügbarkeit \%} = (\text{maximal verfügbare Minuten} - \text{Ausfallzeit}) / \text{maximal verfügbare Minuten}$. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die sich direkt oder indirekt aus einem SLA-Ausschluss für die AWS Network Firewall ergeben.
- Eine **„Dienstgutschrift“** ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- Eine Firewall gilt während einer bestimmten Minute als „nicht verfügbar“, wenn die Firewall innerhalb dieser Minute nicht alle an sie gerouteten Pakete verarbeiten kann. Wenn während der Minute keine Pakete an die Firewall weitergeleitet werden, gilt die Firewall in dieser Minute als verfügbar.