

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 Nimble Studio Service Level Agreement

Letzte Aktualisierung: 4. Mai 2022

Dieses Amazon Nimble Studio Service Level Agreement (diese „SLA“) ist eine Richtlinie zur Regelung der Nutzung von Amazon Nimble Studio („Amazon Nimble Studio“) und gilt separat für jedes Konto, das Amazon Nimble Studio nutzt.

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 Nimble Studio während jedes monatlichen Abrechnungszyklus mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz für jede AWS-Region zur Verfügung steht, wie nachfolgend beschrieben (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass Amazon Nimble Studio die Dienstverpflichtung nicht erfüllt, haben Sie Anspruch auf den Erhalt einer Dienstgutschrift wie unten beschrieben.

## Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der von Ihnen gezahlten Gesamtgebühren für Amazon Nimble Studio (ohne in Rechnung gestellte Lizenzgebühren für Windows RDS) in der betroffenen AWS-Region für den monatlichen Abrechnungszyklus berechnet, in dem die Dienstverpflichtung nicht erfüllt wurde, wie in der nachstehenden Aufstellung angegeben:

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,9 %, aber gleich oder größer als 99,0 %	10 %
Weniger als 99,0 %, aber gleich oder größer als 95,0 %	30 %
Weniger als 95,0 %	100 %

Wir verrechnen jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für Amazon Nimble Studio, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Wir können nach freiem Ermessen die Dienstgutschrift 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. 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 dem Vertrag nichts anderes vorgesehen ist, ist Ihre einzige und

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.

ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit bzw. Nichterfüllung oder sonstige Nichtbereitstellung von Amazon Nimble Studio der Erhalt einer Dienstgutschrift (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

## Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren

Um eine Dienstgutschrift zu erhalten, müssen Sie einen Antrag stellen, indem Sie [einen Fall 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:

- (i) die Wörter „SLA Credit Request“ (Gutschriftenantrag SLA) in der Betreffzeile;
- (ii) das Datum, die Uhrzeit und die betroffenen AWS-Regionen jedes von Ihnen beanspruchten Nichtverfügbarkeitsvorfalls; und
- (iii) Ihre Antragsprotokolle, die die Fehler dokumentieren und die beanspruchten Ausfälle bestätigen (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden).

Wenn der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz eines solchen Antrags von uns bestätigt wird und unter der Dienstverpflichtung liegt, stellen wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem der Antrag bestätigt wird, aus. Wenn Sie es versäumen, den Antrag zu stellen oder die anderen oben genannten Informationen anzugeben, werden Sie vom Erhalt einer Dienstgutschrift ausgeschlossen.

## SLA-Ausschlüsse für Amazon Nimble Studio

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung von Amazon Nimble Studio oder für andere Leistungsprobleme von Amazon Nimble Studio, die (i) durch Faktoren außerhalb unserer angemessenen Kontrolle, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen oder damit zusammenhängender Probleme jenseits des Abgrenzungspunkts von Amazon Nimble Studio verursacht wurden; (ii) auf freiwilligen Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits beruhen, einschließlich einer fehlerhaften Konfiguration Ihrer Bild-, Streaming-Anwendungen, Betriebssystemeinstellungen, Ihres Geräteparks, Ihres Identity Provider, Ihrer Active Directory-Umgebung, Ihres VPC oder DNS; (iii) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die in der Dokumentation zu Amazon Nimble Studio auf der AWS-Website beschriebenen Richtlinien und bewährten Praktiken nicht befolgt haben; (iv) die auf Ihre Ausrüstung, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; oder (v) die sich aus der Aussetzung oder Beendigung Ihres Rechts zur Nutzung von Amazon Nimble Studio gemäß der Vereinbarung durch uns ergeben (zusammenfassend als die „Ausschlüsse von der SLA für Amazon Nimble Studio“ bezeichnet). 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

- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ wird berechnet, indem der Prozentsatz der Minuten, in denen sich Amazon Nimble Studio im Monat im Zustand der Nichtverfügbarkeit befand, von 100 % abgezogen wird. Messungen des monatlichen

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.

Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen eine Nichtverfügbarkeit aus, die direkt oder indirekt auf einen Ausschluss von der SLA für Amazon Nimble Studio zurückzuführen ist.

- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- „Nicht verfügbar“ und „Nichtverfügbarkeit“ bedeutet während einer bestimmten Minute, wenn alle kontinuierlichen Versuche, während dieser Minute eine Verbindung zur Workstation-Instanz herzustellen, erfolglos sind. Wenn es während der Minute keine Versuche, eine Verbindung zur Workstation-Instanz herzustellen, gibt, gilt die Workstation-Instanz als während der Minute verfügbar.
- Eine „Workstation-Instanz“ ist eine EC2-Instanz, die von Amazon Nimble Studio für Aufgaben im Zusammenhang mit der Erstellung von Inhalten verwaltet und bereitgestellt wird.