

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 OpsWorks

**Letzte Aktualisierung: 5. Mai 2022**

Diese Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, „SLA“) für AWS OpsWorks ist eine Richtlinie, die die Nutzung von AWS OpsWorks für Chef Automate und AWS OpsWorks für Puppet Enterprise (jeweils ein „AWS OpsWorks Service“) regelt und für jedes Konto, das einen AWS OpsWorks Service nutzt, gesondert gilt und für jeden AWS OpsWorks Service 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 jeder AWS OpsWorks-Service mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % für jede AWS-Region während eines monatlichen Abrechnungszyklus bereitgestellt wird (die „Dienstverpflichtung“). Sollte ein AWS OpsWorks Service die Dienstverpflichtung nicht erfüllen, sind Sie berechtigt, eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben zu erhalten.

## Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gesamtkosten berechnet, die Sie für den jeweiligen AWS OpsWorks Service in der betroffenen AWS-Region für den monatlichen Abrechnungszeitraum gezahlt haben, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz für eine bestimmte AWS-Region innerhalb der in der folgenden Tabelle angegebenen Prozentspannen lag.

<b>Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz</b>	<b>Dienstgutschrift-Prozentsatz</b>
Weniger als 99,9 %, aber größer als oder gleich 99,0 %	10 %
Weniger als 99,0 %, aber größer als oder gleich 95 %	25 %
Weniger als 95 %	100 %

Wir verrechnen Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für den AWS OpsWorks Service, 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 der Fehler 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 der Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, besteht Ihr einziger und ausschließlicher Rechtsbehelf bei Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstiger Nichtbereitstellung eines AWS OpsWorks Service 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 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) die AWS-Region, das Datum und die Uhrzeit jedes Vorfalles mit einer Fehlerquote ungleich Null, den Sie geltend machen; 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 Verfügbarkeitsprozentsatz im Monat des Gutschriftenantrags von uns bestätigt wird und unter der jeweiligen Dienstverpflichtung liegt, stellen wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat aus, in dem der Gutschriftenantrag von uns 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 AWS OpsWorks

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung eines AWS OpsWorks Service oder für andere Leistungsprobleme des AWS OpsWorks Service: (i) die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen oder damit zusammenhängenden Problemen jenseits des Abgrenzungspunkts des jeweiligen AWS OpsWorks Service; (ii) die aus Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits resultieren; (iii) die auf Ihre Geräte, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; (iv) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie die im [AWS OpsWorks Service Benutzerhandbuch](#) auf der AWS-Website beschriebenen Empfehlungen nicht befolgen; oder (v) die darauf zurückzuführen sind, dass wir Ihr Recht zur Nutzung eines AWS OpsWorks Service in Übereinstimmung mit der Vereinbarung aussetzen oder kündigen (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für AWS OpsWorks“). 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 internen Serverfehler, die von dem betreffenden AWS OpsWorks Service mit dem Fehlerstatus „InternalError“ oder „ServiceUnavailable“ zurückgegeben werden, geteilt durch (ii) die Gesamtzahl der Anfragen für den betreffenden Anfragetyp während dieses 5-Minuten-Intervalls. Wir berechnen die Fehlerquote für jedes Konto des AWS OpsWorks Service als Prozentsatz für jedes 5-Minuten-Intervall im monatlichen Abrechnungszyklus. Bei der Berechnung der Fehlerquote werden keine Fehler berücksichtigt, die direkt oder indirekt auf einen der SLA-Ausschlüsse für AWS OpsWorks zurückzuführen sind.
- Der „Monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ für eine bestimmte AWS-Region wird berechnet, indem der Durchschnitt der Fehlerquoten für jeden 5-Minuten-Zeitraum im monatlichen Abrechnungszyklus von 100 % abgezogen wird.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine wie oben berechnete Dollar-Gutschrift, die wir einem berechtigten Konto für AWS OpsWorks-Dienste wieder gutschreiben können.