

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 PrivateLink

Letzte Aktualisierung: 28. Oktober 2024

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

SLA

AWS geht zwei SLA-Verpflichtungen für PrivateLink ein: (1) ein Multi-AZ-PrivateLink-SLA, das für jeden PrivateLink gilt, der über mehrere AZs hinweg eingesetzt wird, und (2) ein Single-PrivateLink-SLA, das für jede einzelne PrivateLink-Bereitstellung gilt, jeweils unter Ausschluss regionsübergreifender PrivateLink-Bereitstellungen.

Multi-AZ-PrivateLink-SLA

Wenn PrivateLink-fähige Endpunkte gleichzeitig in zwei oder mehr AZs eingesetzt werden („Multi-AZ PrivateLink“), wird AWS wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um die Konnektivität von Multi-AZ PrivateLink zu jedem PrivateLink Powered Service mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz, wie in der Tabelle unten angegeben, während eines monatlichen Abrechnungszyklus („Multi-AZ-PrivateLink-SLA“) zur Verfügung zu stellen:

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 %

Single-PrivateLink-SLA

Für jede einzelne PrivateLink-Bereitstellung („Single PrivateLink“) wird AWS wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um die Konnektivität vom Single PrivateLink zu jedem PrivateLink Powered Service mit einem Single PrivateLink-Verfügbarkeitsprozentsatz zur Verfügung zu stellen, der in der nachstehenden Tabelle

für jeden monatlichen Abrechnungszyklus angegeben ist (das „Single-PrivateLink-SLA“):

Verfügbarkeitsprozentsatz für Single PrivateLink	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 %

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gesamtkosten berechnet, die Sie für die entsprechenden PrivateLink-fähigen Endpunkte für den monatlichen Abrechnungszyklus bezahlt haben, in dem das SLA nicht erfüllt wurde.

Wir verrechnen Dienstgutschriften nur mit zukünftigen PrivateLink-Zahlungen, 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 der Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, besteht Ihr einziges und ausschließliches Rechtsmittel bei Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstiger Nichtbereitstellung von PrivateLink 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. Sie dürfen Ansprüche aus dem Multi-AZ-PrivateLink-SLA und dem Single-PrivateLink-SLA für einen bestimmten PrivateLink-Einsatz nicht kombinieren oder kumulieren. Ihre Anfrage muss bis zum Ende des zweiten Abrechnungszyklus, nach dem der Vorfall eingetreten ist, bei uns eingehen und die unten aufgeführten Informationen für das Multi-AZ-PrivateLink-SLA und das Single-PrivateLink-SLA enthalten, sofern zutreffend:

1. die Worte „PrivateLink SLA Credit Request“ in der Betreffzeile;
2. Das Datum und die Uhrzeit jedes von Ihnen beanspruchten Nichtverfügbarkeitsvorfalls;
3. die betroffene(n) PrivateLink-Endpunkt-ID(s);
4. den Abrechnungszyklus und die AWS-Regionen, für die Sie die Dienstgutschriften geltend machen;

5. Ihre Anforderungsprotokolle, in denen die Fehler dokumentiert sind und mit denen der geltend gemachte Ausfall bestätigt wird**

***Bitte ersetzen Sie alle vertraulichen oder sensiblen Daten in diesen Protokollen durch Sternchen.*

Wenn ein Anspruch im Rahmen der geltenden SLA von uns bestätigt wird, werden wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem Ihr Antrag von uns bestätigt wurde, ausstellen. Wenn Sie die angeforderten und sonstigen Informationen nicht wie vorstehend beschrieben zur Verfügung stellen, werden Sie vom Erhalt einer Dienstgutschrift ausgeschlossen.

SLA-Ausschlüsse für PrivateLink

Die jeweiligen SLAs gelten nicht für eine Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung des PrivateLink Service oder andere PrivateLink-Leistungsprobleme, die direkt oder indirekt (i) durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, einschließlich höherer Gewalt oder damit zusammenhängender Probleme jenseits des Abgrenzungspunkts von AWS PrivateLink; (ii) auf Ihre Geräte, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; (iii) aus der Nichteinhaltung der Richtlinien oder der Überschreitung der in der AWS PrivateLink-Dokumentation auf der AWS-Website beschriebenen Beschränkungen resultieren; (iv) die sich aus der Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung von AWS PrivateLink gemäß der Vereinbarung ergeben; oder (v) die sich aus einer regionenübergreifenden PrivateLink-Bereitstellung ergeben (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse für PrivateLink“). Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren beeinträchtigt wird als die, die bei der Berechnung des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes bzw. des prozentualen Anteils der PrivateLink-Betriebszeit zugrunde gelegt werden, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

Definitionen

- „Verfügbarkeitszone“ und „AZ“ bezeichnet einen isolierten Standort innerhalb einer AWS-Region, der durch einen dem Regionscode folgenden Buchstaben identifiziert wird (z. B. us-west-1a).
- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ wird berechnet, indem von 100 % der Prozentsatz der Minuten während des Monats abgezogen wird, in denen die Verbindung zwischen dem Multi-AZ-PrivateLink und dem entsprechenden PrivateLink Powered Service nicht verfügbar ist.
- „PrivateLink Powered Service“ bezeichnet einen von einem PrivateLink Service Provider angebotenen Service, der hinter einem Amazon Elastic Load Balancer läuft und eine Verbindung zu PrivateLink-fähigen Endpunkten herstellt.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- „Der Verfügbarkeitsprozentsatz für Single PrivateLink“ wird berechnet, indem von 100 % der Prozentsatz des monatlichen Abrechnungszyklus abgezogen wird, in dem die Verbindung zwischen Single PrivateLink und dem entsprechenden PrivateLink Powered Service nicht verfügbar war.

- „Nicht verfügbar“ und „Nichtverfügbarkeit“ bedeuten:
 - Für das Multi-AZ-PrivateLink-SLA, wenn ein PrivateLink Powered Service keine Verbindung zu einem von Ihnen betriebenen PrivateLink-fähigen Endpunkt hat und alle Versuche, sich mit diesen PrivateLink-fähigen Endpunkten über PrivateLink in einem 5-Minuten-Intervall zu verbinden, erfolglos sind, obwohl diese PrivateLink-fähigen Endpunkte in zwei oder mehr Verfügbarkeitszonen aktiviert sind.
 - Für das Single PrivateLink SLA, wenn ein PrivateLink Powered Service keine Verbindung zu dem entsprechenden von Ihnen betriebenen Single PrivateLink-fähigen Endpunkt herstellen kann und alle Versuche, innerhalb eines 5-Minuten-Intervalls eine Verbindung zu diesen PrivateLink-fähigen Endpunkten über PrivateLink herzustellen, erfolglos sind.