

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 Shield Advanced

Letzte Aktualisierung: 26. Juni 2020

Diese Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, „SLA“) für AWS Shield Advanced ist eine Richtlinie, die Ihr Abonnement von AWS Shield Advanced regelt und separat für jedes Konto gilt, das AWS Shield Advanced abonniert hat. 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. Wir behalten uns das Recht vor, die Bedingungen dieses SLA in Übereinstimmung mit der AWS-Vereinbarung zu ändern.

Dienstverpflichtung

AWS wird wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen unternehmen, um zu verhindern, dass AWS-Ressourcen, die durch Sie für den Schutz durch AWS Shield Advanced designiert wurden (die „designierten Ressourcen“), infolge eines Denial-of-Service-Angriffs, der von AWS Shield Advanced abgedeckt wird, die in ihren jeweiligen Service-Level-Vereinbarungen festgelegten Dienstverpflichtungen nicht erfüllen können (die „Serviceverpflichtung“). Für den Fall, dass AWS Shield Advanced die Dienstverpflichtung nicht erfüllt, haben Sie Anspruch auf eine Dienstgutschrift. Für designierte Ressourcen stellt ein Denial-of-Service-Angriff, der von AWS Shield Advanced abgedeckt wird, keinen SLA-Ausschluss in Bezug auf die Nichteinhaltung von Dienstverpflichtungen dar, die in dem entsprechenden SLA festgelegt sind.

Dienstgutschriften

Für jedes 24-Stunden-Intervall (koordinierte Weltzeit), in dem eine der designierten Ressourcen eine Verfügbarkeitsunterbrechung erlitten hat, die dazu beigetragen hat, dass AWS Shield Advanced die Dienstverpflichtung nicht erfüllt hat, haben Sie Anspruch auf eine „Dienstgutschrift“ in Höhe der durchschnittlichen täglichen Gebühren für AWS Shield Advanced für den monatlichen Abrechnungszyklus, in dem die Dienstverpflichtung nicht erfüllt wurde. Wenn fünf oder mehr Verfügbarkeitsunterbrechungen innerhalb von 24 Stunden und innerhalb eines einzigen monatlichen Abrechnungszeitraums auftreten, haben Sie Anspruch auf eine Dienstgutschrift in Höhe von 100 % der Gebühren für AWS Shield Advanced für den monatlichen Abrechnungszeitraum, in dem die Störungen der Dienstverpflichtung aufgetreten sind. Dienstgutschriften werden von uns nur mit zukünftigen Zahlungen für AWS Shield Advanced verrechnet, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Es liegt in unserem Ermessen, die Dienstgutschrift auf die Kreditkarte

auszustellen, mit der Sie für den Abrechnungszeitraum bezahlt haben, in dem die Dienstverpflichtung ausgefallen ist. Dienstgutschriften berechtigen Sie nicht zu Rückerstattungen oder anderen Zahlungen von AWS. Dienstgutschriften können nicht auf ein anderes Konto übertragen oder angerechnet werden. Sofern in der AWS-Vereinbarung (einschließlich der Service-Level-Vereinbarungen für die designierten Ressourcen) nichts anderes vorgesehen ist, besteht Ihr einziges und ausschließliches Rechtsmittel bei Nichtverfügbarkeit der von Ihnen zum Schutz durch AWS Shield Advanced designierten AWS-Ressourcen 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 Datums- und Zeitangaben zu jedem Vorfall der Verfügbarkeitsunterbrechung, den Sie geltend machen, und
- (iii) Ihre Anfrageprotokolle, die die Fehler dokumentieren und die von Ihnen geltend gemachte Verfügbarkeitsunterbrechung bestätigen (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden).

Wenn die Nichteinhaltung der Dienstverpflichtung von uns bestätigt wird, stellen wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat aus, in dem Ihre Anfrage von uns bestätigt wurde. Wenn Sie es versäumen, den Antrag zu stellen oder die anderen oben genannten Informationen anzugeben, werden Sie vom Erhalt einer Dienstgutschrift ausgeschlossen.