

Die nachstehende Übersetzung dient nur zur Information. Im Falle von Abweichungen, Unstimmigkeiten oder Widersprüchen zwischen dieser Übersetzung und der englischen Version (insbesondere aufgrund von Übersetzungsverzögerungen) hat die englische Version Vorrang.

Amazon Compute Service Level Agreement

Letzte Aktualisierung: 25. Mai 2022

Dieses Amazon Compute Service Level Agreement (dieses „SLA“) ist eine Richtlinie zur Regelung der Nutzung von Amazon Elastic Compute Cloud („Amazon EC2“)* und gilt separat für jedes Konto, das Amazon EC2 nutzt. 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.

* Im Sinne dieses SLA umfasst Amazon EC2 die mit den jeweiligen Amazon EC2-Instanzen gekauften IP-Adressenressourcen von Amazon Elastic Graphics, Amazon Elastic Inference und Elastic.

SLA

AWS macht zwei SLA-Zusagen für Amazon EC2: (1) ein Region-Level SLA, das für Amazon EC2 gilt, welches in mehreren AZ oder Regionen eingesetzt wird, und (2) ein Instanz-Level SLA, das für die Amazon EC2-Instanzen einzeln gilt.

Region-Level SLA

In Bezug auf Amazon EC2 unternimmt AWS, wenn alle laufenden Instanzen gleichzeitig in zwei oder mehr AZ in derselben Region (oder, wenn es nur eine AZ in der Region gibt, in mindestens zwei Regionen) eingesetzt werden, wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um Amazon EC2 in jeder AWS-Region mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,99 % zur Verfügung zu stellen, und zwar jeweils während eines monatlichen Abrechnungszyklus (das „Region-Level SLA“). Für den Fall, dass Amazon EC2 das Region-Level SLA nicht erfüllt, haben Sie Anspruch auf eine Dienstgutschrift, wie unten beschrieben.

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,99 %, 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 %

Instanz-Level SLA

In Bezug auf jede einzelne Amazon EC2-Instanz („einzelne EC2-Instanz“) unternimmt AWS wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um die einzelne EC2-Instanz mit einem Instanz-Level-Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,5 % zur Verfügung zu stellen, und zwar jeweils während eines monatlichen Abrechnungszyklus (das „Instanz-Level SLA“). Für den Fall, dass eine einzelne EC2-Instanz das Instanz-Level SLA nicht erfüllt, haben Sie Anspruch auf eine Dienstgutschrift, wie unten beschrieben.

Instanz-Level-Verfügbarkeitsprozentsatz

Dienstgutschrift-Prozentsatz

Weniger als 99,5 %, 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 %

Hinweis: Zusätzlich zu dem Instanz-Level SLA wird AWS Ihnen keine einzelne EC2-Instanz in Rechnung stellen, die länger als sechs Minuten in einer Zeitstunde nicht zur Verfügung steht. Dies gilt automatisch und es ist nicht notwendig, dass Sie für eine solche Stunde mit einer Nichtverfügbarkeit von mehr als sechs Minuten eine Gutschrift beantragen.

SLA-Gutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der von Ihnen gezahlten monatlichen Gebühren (ohne Einmalzahlungen, wie z. B. Vorauszahlungen für reservierte Instanzen) für Amazon EC2 in der betroffenen AWS-Region, welches das Region-Level SLA nicht erfüllt hat, bzw. für die einzelne EC2-Instanz in der AWS-Region, die das Instanz-Level SLA nicht erfüllt hat, berechnet.

Wir verrechnen jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Amazon EC2-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.

Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren

Um eine Dienstgutschrift zu erhalten, müssen Sie einen Antrag stellen, indem Sie einen Fall im AWS Support Center öffnen. Sie können einen Antrag nur im Rahmen des Region-Level SLA oder im Rahmen des Instanz-Level SLA stellen, da diese Ansprüche nicht kombiniert oder für eine bestimmte einzelne EC2-Instanz gesammelt werden

können. Ihr Gutschriftantrag muss bis zum Ende des zweiten Abrechnungszyklus, nach dem der Vorfall eingetreten ist, bei uns eingehen und die nachfolgend aufgeführten Informationen für das Region-Level SLA bzw. das Instanz-Level SLA enthalten.

Anträge im Rahmen eines Region-Level SLA müssen Folgendes enthalten:

1. die Worte „Amazon Compute SLA-Gutschriftantrag – Region-Level-Anspruch“ in der Betreffzeile;
2. das Datum, die Uhrzeit und die betroffene AWS-Region jedes von Ihnen beanspruchten Nichtverfügbarkeitsvorfalls;
3. die Ressourcen-IDs für Amazon EC2 und
4. Ihre Anforderungsprotokolle, in denen die Fehler dokumentiert sind und mit denen der beanspruchte Ausfall bestätigt wird**.

Anträge im Rahmen eines Instanz-Level SLA müssen Folgendes enthalten:

1. die Worte „Amazon Compute SLA-Gutschriftantrag – Instanz-Level-Anspruch“ in der Betreffzeile;
2. das Datum, die Uhrzeit und die betroffene AWS-Region und AZ jedes von Ihnen beanspruchten Nichtverfügbarkeitsvorfalls;
3. die Ressourcen-IDs für die betroffenen einzelnen EC2-Instanzen und
4. Ihre Anforderungsprotokolle und andere Daten, die AWS benötigt, um den von Ihnen behaupteten Ausfall zu bestätigen**.

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

Wenn ein Anspruch im Rahmen des Region-Level SLA oder Instanz-Level SLA von uns als gültig bestätigt wird, stellen wir Ihnen eine Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat aus, in dem Ihr Antrag von uns bestätigt wurde.

Wenn Sie die angeforderten und sonstigen Informationen nicht wie vorstehend beschrieben zur Verfügung stellen, werden Sie vom Erhalt einer Dienstgutschrift ausgeschlossen. Sofern in der Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, sind in diesem SLA Ihre alleinigen und ausschließlichen Abhilfen sowie die alleinigen und ausschließlichen Verpflichtungen von AWS für jegliche Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder anderweitige Nichtbereitstellung von Amazon EC2 dargelegt.

Die Ausschlüsse in der Amazon-SLA-Berechnung

Das Region-Level SLA bzw. das Instanz-Level SLA gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von Amazon EC2 oder für andere Leistungsprobleme von Amazon EC2, die direkt oder indirekt auf Folgendes zurückzuführen sind oder durch Folgendes verursacht werden: (i) Faktoren, die außerhalb unserer vertretbaren Kontrolle liegen, unter anderem Ereignisse höherer Gewalt oder Internetzugangs- oder damit zusammenhängende Probleme jenseits des Abgrenzungspunktes von Amazon EC2; (ii) Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits, einschließlich der

Nichtanerkennung eines Wiederherstellungsvolumens oder des Ignorierens von Ressourcenfehlern; (iii) Ihre Ausrüstung, Software oder sonstige Technologie oder (iv) unsere Aussetzung oder Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung des jeweiligen Amazon EC2 gemäß der Vereinbarung (zusammen als die „Amazon Compute SLA-Ausschlüsse“ bezeichnet). Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren beeinträchtigt wird, die nicht in unsere Berechnung des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes oder des Instanz-Level-Verfügbarkeitsprozentsatzes einfließen, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

SLA-Definitionen

- „Verfügbarkeitszone“ oder „AZ“ (= Availability Zone) bedeutet ein isolierter Standort innerhalb einer AWS-Region, der durch eine Buchstabenkennung gefolgt von dem AWS-Regionscode angegeben wird (z. B. us-west-1a).
- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ wird berechnet, indem der Prozentsatz der Minuten, in denen sich Amazon EC2 im Monat im Zustand der Nichtverfügbarkeit befand, von 100 % abgezogen wird.
- Der „Instanz-Level-Verfügbarkeitsprozentsatz“ wird berechnet, indem der Prozentsatz der Minuten, in denen sich eine einzelne EC2-Instanz im Monat im Zustand der Nichtverfügbarkeit befand, von 100 % abgezogen wird.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, die wie oben angegeben berechnet wird und die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- „Nicht verfügbar“ und „Nichtverfügbarkeit“ bedeuten:
 - In Bezug auf das Instanz-Level SLA, dass Ihre einzelne EC2-Instanz keine externe Konnektivität hat.
 - In Bezug auf das Region-Level SLA, das für Amazon EC2 gilt, dass all Ihre laufenden Instanzen in zwei oder mehr AZs in derselben AWS-Region (oder, falls es nur eine AZ in der AWS-Region gibt, in dieser AZ und einer AZ in einer anderen AWS-Region) gleichzeitig keine externe Konnektivität haben.

Frühere Version(en)