

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-S3-Service-Level-Vereinbarung

Letzte Aktualisierung: 28. November 2023

Dieses Service Level Agreement für Amazon S3 („SLA“) ist eine Richtlinie, die die Nutzung von Amazon S3 regelt und separat für jedes Konto, das Amazon S3 nutzt, gilt. 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 S3 während jedes monatlichen Abrechnungszyklus mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz wie unten beschrieben zur Verfügung steht (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass Amazon S3 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 die betroffene Amazon S3-Speicherklasse in der AWS-Region (oder für S3 Express One Zone, die AWS-Verfügbarkeitszone (AWS Availability Zone – AZ)) für den Abrechnungszyklus berechnet, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz in die in der Tabelle unten aufgeführten Prozentspannen fiel.

Für Anträge zu S3 Standard, S3 Express One Zone, S3 Glacier Flexible Retrieval, S3 Glacier Deep Archive sowie alle unten nicht spezifizierten Anträge:

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	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 %

Für Anträge zu S3 Intelligent-Tiering, S3 Standard-Infrequent Access, S3 One Zone-Infrequent Access und S3 Glacier Instant Retrieval:

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,0 %, aber größer als oder gleich 98,0 %	10 %
Weniger als 98,0 %, aber größer als oder gleich 95,0 %	25 %
Weniger als 95,0 %	100 %

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.

Wir verrechnen jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen, die ansonsten von Ihnen für Amazon S3 zu leisten sind. Wir können nach unserem Ermessen die Dienstgutschrift der Kreditkarte gutschreiben, die Sie für den Abrechnungszyklus verwendet haben, in dem Amazon S3 die Dienstverpflichtung nicht erfüllt hat. 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 AWS-Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe bei Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstiger Nichtbereitstellung von Amazon S3 durch uns der Erhalt einer Dienstgutschrift (falls 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:

1. die Wörter „SLA Credit Request“ (Gutschriftenantrag für SLA) in der Betreffzeile;
2. der Abrechnungszyklus und die AWS-Region, zu denen Sie Dienstgutschriften geltend machen, zusammen mit den Datumsangaben und Uhrzeiten zu jedem Vorfall mit Fehlerquoten von größer Null, den Sie geltend machen; und
3. Ihre Antragsprotokolle, die den/die behaupteten Ausfall/Ausfälle für die Fälle dokumentieren, in denen Amazon S3 die Dienstverpflichtung nicht erfüllt hat (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 zu Amazon S3**

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung von Amazon S3 oder für andere Leistungsprobleme von Amazon S3: (i) die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer angemessenen Kontrolle liegen, darunter Ereignisse höherer Gewalt oder Internetzugangs- oder damit zusammenhängende Probleme jenseits des Abgrenzungspunktes von Amazon S3; (ii) die aus Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits resultieren; (iii) die auf Ihre Ausrüstung, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; oder (iv) die sich aus der Aussetzung oder Beendigung Ihres Rechts zur Nutzung von Amazon S3 gemäß dem AWS-Vertrag durch uns ergeben (zusammen die „Amazon S3 SLA-Ausschlüsse“). 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**

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.

- „Fehlerrate“ bezeichnet für jeden Abfragetyp zu einer Amazon S3-Speicherklasse: (i) die Gesamtzahl interner Serverfehler, die von Amazon S3 für jeden solchen Abfragetyp zur betreffenden Amazon S3-Speicherklasse mit dem Fehlerstatus „InternalError“ oder „ServiceUnavailable“ zurückgegeben werden, geteilt durch (ii) die Gesamtzahl der Abfragen für diesen Abfragetyp während des betreffenden 5-Minuten-Intervalls in dem monatlichen Abrechnungszyklus. Wir berechnen die Fehlerquote für jedes AWS-Konto als Prozentsatz für jedes 5-Minuten-Intervall im monatlichen Abrechnungszyklus. Bei der Berechnung der Anzahl an internen Serverfehlern werden keine Fehler berücksichtigt, die sich direkt oder indirekt infolge eines Amazon S3 SLA-Ausschlusses ergeben.
- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ wird berechnet, indem von 100 % der Durchschnitt der Fehlerquoten aus jedem 5-Minuten-Intervall im monatlichen Abrechnungszyklus abgezogen wird. Wenn Sie in einem bestimmten 5-Minuten-Intervall keinen Antrag gestellt haben, wird angenommen, dass die Fehlerquote in diesem Intervall 0 % ist.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, die wie oben angegeben berechnet wird und die wir einem berechtigten Amazon S3-Konto wieder gutschreiben können.