

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-EFS-Service-Level-Vereinbarung

Letzte Aktualisierung: 4. Mai 2022

Diese Amazon-EFS-Service-Level-Vereinbarung („SLA“) ist eine Richtlinie, die die Nutzung des Amazon Elastic File Systems („Amazon EFS“) regelt und für jedes Konto, das Amazon EFS nutzt, gesondert 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 EFS während jedes monatlichen Abrechnungszyklus mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz wie unten beschrieben zur Verfügung steht (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass Amazon EFS die Dienstverpflichtung nicht erfüllt, haben Sie Anspruch auf den Erhalt einer Dienstgutschrift wie unten beschrieben.

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden gemäß dem nachfolgenden Plan als Prozentsatz der von Ihnen für das jeweilige Amazon-EFS-Dateisystem in der betroffenen AWS-Region gezahlten Gesamtgebühren für den Abrechnungszyklus, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz innerhalb der in den nachfolgenden Tabellen vorgesehenen Spannen lag, berechnet.

Für das Amazon-EFS-Dateisystem unter Verwendung der Standard-speicherklassen (Amazon EFS Standard und Amazon EFS Standard-Infrequent Access):

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 %

Für das Amazon-EFS-Dateisystem unter Verwendung der Speicherklassen One Zone (Amazon EFS One Zone und Amazon EFS One Zone-Infrequent Access):

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 %

Wir verrechnen jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Amazon-EFS-Zahlungen, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Wir können nach unserem Ermessen die Dienstgutschrift auf der Kreditkarte gutschreiben, die Sie für die Zahlung in dem Abrechnungszyklus verwendet haben, in dem Amazon EFS 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 dieser Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstige Nichtbereitstellung von Amazon EFS der Erhalt einer Dienstgutschrift (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser 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. den Abrechnungszyklus und die AWS-Region, in Bezug auf die Sie die Dienstgutschriften fordern, sowie Datum und Uhrzeit jedes Vorfalles, an dem Ihr Amazon-EFS-Dateisystem Ihren Angaben nach nicht verfügbar war; und
3. Ihre Antragsprotokolle, die den/die behaupteten Vorfall/Vorfälle dokumentieren, bei denen Amazon EFS die Dienstverpflichtung nicht erfüllt hat (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden).

Wenn der monatliche 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.

Ausschlüsse von der SLA für Amazon EFS

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung von Amazon EFS oder für andere Leistungsprobleme von Amazon EFS: (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 EFS; (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 EFS gemäß der Vereinbarung durch uns ergeben (zusammen die „Ausschlüsse von der SLA für Amazon EFS“). Wird die Verfügbarkeit durch andere Faktoren beeinträchtigt, die nicht in unsere Berechnung des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes einfließen, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

Definitionen

- Der „monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz“ berechnet sich, indem von 100 % der Prozentsatz an 1-Minuten-Intervallen in einem monatlichen Abrechnungszyklus abgezogen wird, in denen Ihr Amazon-EFS-Dateisystem nicht verfügbar ist. Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Nichtverfügbarkeit aus, die direkt oder indirekt auf einen Ausschluss von der SLA für Amazon EFS zurückzuführen ist. Wenn Sie in einem bestimmten 1-Minuten-Intervall keine Tätigkeiten bearbeitet haben, wird die Verfügbarkeit für dieses Intervall mit 100 % ausgewiesen.
- Eine „Tätigkeit“ ist eine Anweisung, die Ihnen ermöglicht, in Ihrem Amazon-EFS-Dateisystem auf Ihre Daten zuzugreifen.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, die wie oben angegeben berechnet wird und die wir einem berechtigten Konto bei Amazon EFS wieder gutschreiben können.
- Eine „Serververzögerung“ ist eine Reaktion auf einen Vorgang, durch die der Beginn der Ausführung länger als 15 Sekunden benötigt.
- Ein „Serverfehler“ ist eine Fehlerreaktion auf eine Tätigkeit, die als dienstseitiger Fehler mit der Bezeichnung „NFS4ERR_SERVERFAULT“ gekennzeichnet wird.
- Ihr Amazon-EFS-Dateisystem ist in einem 1-Minuten-Intervall „nicht verfügbar“, wenn in diesem 1-Minuten-Intervall alle Tätigkeiten entweder von einer Serververzögerung oder einem Serverfehler oder von einer Kombination aus Serververzögerungen und Serverfehler betroffen sind.