

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 Service Level Agreement für Amazon Connect

Letzte Aktualisierung: 4. Mai 2022

Dieses Service Level Agreement für Amazon Connect („SLA“) ist eine Richtlinie, die die Nutzung von Amazon CodeGuru regelt und separat für jedes Konto, das Amazon CodeGuru 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 Connect während jedes monatlichen Abrechnungszyklus für jede AWS-Region mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,99 % zur Verfügung steht (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass Amazon Connect die Dienstverpflichtung nicht erfüllt, haben Sie Anspruch auf den Erhalt einer Dienstgutschrift wie unten beschrieben.

Dienstgutschriften

Die Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der folgenden von Ihnen für Amazon Connect gezahlten Gebühren für den monatlichen Abrechnungszeitraum berechnet, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz für die jeweilige AWS-Region innerhalb der in der unten stehenden Tabelle angegebenen Prozentspannen lag:

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,99 % aber größer oder gleich 99,0 %	5 %
Weniger als 99,0 %, aber größer als oder gleich 95,0 %	15 %
Weniger als 95,0 %	100 %

Wir verrechnen jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Amazon-Connect-Zahlungen, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Wir können nach freiem Ermessen die Dienstgutschriften 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. Dienstgutschriften werden nur dann angerechnet und geleistet, wenn der Gutschriftbetrag für den entsprechenden monatlichen Abrechnungszyklus größer als ein Dollar (1 USD) ist. Dienstgutschriften können nicht auf ein

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.

anderes Konto übertragen oder angerechnet werden. Sofern in der Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, ist Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit bzw. Nichterfüllung oder sonstige Nichtbereitstellung von Amazon Connect der Erhalt von Dienstgutschriften (falls berechtigt) gemäß den Bedingungen dieses SLA.

Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren

Um Dienstgutschriften zu erhalten, müssen Sie über [einen Fall \(Case\) im AWS Support Center öffnen](#) einen Antrag stellen. 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) den Abrechnungszyklus und die AWS-Regionen, für die Sie Dienstgutschriften anfordern, zusammen mit dem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz in der betreffenden AWS-Region für den Abrechnungszyklus sowie die spezifischen Daten, Uhrzeiten und Verfügbarkeiten für jedes 5-Minuten-Intervall wenn Ausfallzeiten in der betreffenden AWS-Region während des gesamten Abrechnungszyklus aufgetreten sind;
- (iii) Ihre Antragsprotokolle, die die Fehler dokumentieren und die beanspruchten Ausfälle bestätigen (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden).

Wenn der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz eines solchen Gutschriftenantrags von uns bestätigt wird und unter der Dienstverpflichtung liegt, werden wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem der Gutschriftenantrag eingereicht wurde, ausstellen. Wenn Sie keinen Gutschriftenantrag stellen bzw. andere oben genannte erforderliche Informationen nicht vorlegen, haben Sie die Vorbedingungen zum Erhalt einer Dienstgutschrift nicht erfüllt.

SLA-Ausschlüsse und Anforderungen für Amazon Connect

Die Serviceverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung von Amazon Connect oder andere Leistungsprobleme von Amazon Connect: (i) die durch Faktoren außerhalb unserer Kontrolle verursacht werden, einschließlich höherer Gewalt, Telekommunikationsanbieter oder Internetzugangsprobleme oder damit verbundene Probleme außerhalb des Abgrenzungspunkts von Amazon Connect; (ii) die auf Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits zurückzuführen sind, einschließlich von, aber nicht beschränkt auf: Konfiguration, Integrationen, Probleme im Kundennetzwerk (z. B. Firewall, Router, Switch, Telekommunikationsleitungen usw.); (iii) die mit Ihrer Entwicklung, Ihren Tests und Ihrer Überwachung zusammenhängen oder durch diese verursacht werden (z. B. Lasttests); (iv) die auf die Nichteinhaltung der Richtlinien oder die Überschreitung der in der Amazon Connect-Dokumentation auf der AWS-Website beschriebenen Beschränkungen zurückzuführen sind; (v) die auf Ihre Ausrüstung, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; (vi) die sich aus der Aussetzung oder Beendigung Ihres Rechts zur Nutzung von Amazon Connect gemäß der Vereinbarung durch uns ergeben (zusammen die "Amazon Connect SLA-Ausschlüsse").

Um sich für die SLA-Gutschrift zu qualifizieren, müssen Sie außerdem (i) für gebührenfreie Rufnummern Amazon als RespOrg nutzen, sofern verfügbar (diese SLA gilt für gebührenfreie Rufnummern, bei denen Amazon nicht als RespOrg verfügbar ist), (ii) über den [Enterprise Support-Plan](#) verfügen und als Teil dieses Plans einen „Well-Architected Review“ mit einem AWS Solutions Architect durchführen (zusammen die „Amazon Connect SLA-Anforderungen“).

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.

Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren beeinträchtigt wird, die nicht explizit in die Berechnung des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes einfließen, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

Definitionen

- Amazon Connect gilt in einem 5-Minuten-Intervall als „ausgefallen“, wenn alle Kontaktflüsse für eingehende und ausgehende Anrufe in diesem Intervall nicht ausgeführt werden können, unabhängig davon, ob in den Kontaktflüssen Fehlerverzweigungen vorgenommen werden oder nicht.
- Der „monatliche Betriebszeitprozentsatz“ für Amazon Connect für eine bestimmte AWS-Region wird berechnet, indem der Prozentsatz der 5-Minuten-Intervalle während des monatlichen Abrechnungszyklus, in denen Amazon Connect für alle Amazon Connect-Instanzen in einem Konto ausgefallen ist, von 100 % abgezogen wird. Wenn der Amazon Connect-Service nicht den ganzen Monat über in der Produktion genutzt wird, wird davon ausgegangen, dass er für den Teil des Monats, in dem er nicht in der Produktion genutzt wird, zu 100 % verfügbar ist. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt aus einem Amazon-Connect-SLA-Ausschluss resultieren.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, die wie oben angegeben berechnet wird und die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.