

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-EMR-Service-Level-Vereinbarung

Letzte Aktualisierung: 14. Februar 2023

Diese Service-Level-Vereinbarung („SLA“) für EMR ist eine Richtlinie, die die Nutzung der Amazon EMR Services (wie unten definiert) regelt und für jedes Konto, das die Amazon EMR Services nutzt, separat 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.

Diese SLA gilt für die folgenden Einsatzmodelle von Amazon EMR („Amazon EMR Services“):

- Amazon EMR on Amazon EC2
- Amazon EMR on Amazon EKS
- Amazon EMR Serverless

## Dienstverpflichtung

AWS wird alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um jeden Amazon EMR Service mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,9 % für diese Funktion für jede AWS-Region jeweils während eines monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen (die „Dienstverpflichtung“). Für den Fall, dass einer der Amazon EMR Services die Dienstverpflichtung nicht erfüllt, haben Sie Anspruch auf eine Dienstgutschrift wie unten beschrieben.

## Dienstgutschriften

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

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,9 %, aber gleich oder größer als 99,0 %	10 %
Weniger als 99,0 %, aber gleich oder größer als 95,0 %	25 %
Weniger als 95,0 %	100 %

Wir verrechnen Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Zahlungen für den entsprechenden eingeschlossenen Amazon EMR Service, die Sie uns andernfalls schulden. 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 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 EMR 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 mit einer Verfügbarkeit von unter 100 % in der betreffenden AWS-Region während des gesamten Abrechnungszyklus;
- (iii) Ihre Antragsprotokolle, in denen die Fehler zu den durch Sie geltend gemachten Ausfällen dokumentiert sind (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.

## Amazon EMR SLA Ausschlüsse

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von Amazon EMR oder für andere Leistungsprobleme im Zusammenhang mit Amazon EMR: (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 des entsprechenden Amazon EMR Service; (ii) die aus Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits resultieren; (iii) die sich aus der Nichtbefolgung der Richtlinien und Best Practices ergeben, die in der [Dokumentation zu Amazon EMR](#) auf der AWS-Website beschrieben werden; (iv) die auf Ihre Ausrüstung, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; oder (v) die sich aus der Aussetzung oder Beendigung Ihres Rechts zur Nutzung von Amazon EMR gemäß dem Vertrag ergeben (zusammenfassend die „Amazon-EMR-SLA-Ausschlüsse“).

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

- „Verfügbarkeit“ wird für jedes 5-Minuten-Intervall als der Prozentsatz der durch den entsprechenden Amazon EMR Service verarbeiteten Anforderungen berechnet, die keine Fehler auslösen und sich ausschließlich auf die bereitgestellten Amazon-EMR-Funktionen beziehen. Wenn Sie in einem bestimmten 5-Minuten-Intervall keine Anforderungen gestellt haben, wird die Verfügbarkeit für dieses Intervall mit 100 % ausgewiesen.
- Ein „Fehler“ ist jede Anforderung, die einen 500- oder 503-Fehlercode auslöst.
- Der „monatliche Verfügbarkeitszeitprozentatz“ für eine bestimmte AWS-Region wird als der Durchschnitt der Verfügbarkeit für alle 5-Minuten-Intervalle in einem monatlichen Abrechnungszyklus berechnet. Die Messungen des monatlichen Verfügbarkeitsprozentatzes schließen Ausfallzeiten aus, die direkt oder indirekt aus einem Amazon-EMR-SLA-Ausschluss resultieren.
- „Anfrage“ bedeutet:
  - Für Amazon EMR on Amazon EC2 ein Anrufen einer „Amazon EMR on Amazon EC2“-Funktion durch direktes Aufrufen der [Amazon EMR RunJobFlow API](#)
  - Für Amazon EMR on EKS, ein Anrufen einer „Amazon EMR on Amazon EKS“-Funktion durch direktes Aufrufen der [Amazon EMR on EKS StartJobRun API](#).
  - Für Amazon EMR Serverless, ein Anrufen einer „Amazon EMR Serverless“-Funktion durch direktes Aufrufen der [Amazon EMR Serverless StartJobRun API](#).
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, die wie unten angegeben berechnet wird und die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.