



REDIS ENTERPRISE CLOUD SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Letzte Aktualisierung: 21. März 2019

Allgemeines

Dieses Service Level Agreement („SLA“) gilt für die Nutzung der Redis Labs („Redis Labs“ „wir“ oder „unser“) [Redis Enterprise Cloud](#) Services („Redis Enterprise Cloud“, oder die „Services“), die gemäß den Bedingungen unserer [Cloud Nutzungsbedingungen](#) oder anderer Vereinbarungen mit uns angeboten werden, die Ihre Nutzung unserer Produkte und Services regeln (die „Vereinbarung“). Dieses SLA gilt nur für Redis Enterprise Cloud-Datenbankimplementierungen mit aktivierter Replikation, die seit mindestens 24 Stunden in Betrieb sind, und gilt separat für jedes Konto, das die Dienste nutzt. Es wird verdeutlicht, dass dieses SLA den Bedingungen der Vereinbarung unterliegt und davon nicht abweicht (großgeschriebene Begriffe haben, sofern hier nicht anders angegeben, die in der Vereinbarung festgelegte Bedeutung).

Redis Labs behält sich das Recht vor, die Bedingungen dieses SLAs durch die Veröffentlichung aktualisierter Bedingungen auf seiner Website zu ändern, wobei diese Änderungen zum Zeitpunkt der Veröffentlichung in Kraft treten.

Serviceverpflichtungen

Redis Labs bemüht sich im Rahmen des wirtschaftlich Vertretbaren, die Verfügbarkeit seiner Dienstleistungen zu maximieren, und bietet monatliche Verfügbarkeitsprozentsätze (wie unten definiert) von (a) mindestens 99,999 %, wenn das Active-Active SLA (wie unten definiert) zutrifft; (b) mindestens 99,99 %, wenn das Multi-AZ-SLA (unten definiert) gilt; oder (c) mindestens 99,9 %, wenn das Standard-SLA (unten definiert) gilt (einschließlich unserer „Serviceverpflichtung“). Für den Fall, dass Redis Enterprise Cloud diese Serviceverpflichtung nicht erfüllt, haben Sie Anspruch auf eine Servicegutschrift wie unten beschrieben.

Definitionen

„**Active-Active SLA**“ bezieht sich auf Active-Active Datenbank-Bereitstellungen

„**Multi-AZ SLA**“ gilt für Multi-AZ-Datenbank-Bereitstellungen, die nicht Teil einer Active-Active-Bereitstellung sind

„**Standard SLA**“ gilt für Standard-Datenbank-Bereitstellungen, die nicht Teil einer Active-Active-Bereitstellung sind

„**Bereitstellungsprotokolle**“ verzeichnen die Gesamtanzahl der Minuten, die eine bestimmte Datenbank während eines Abrechnungsmonats an Diensten bereitgestellt hat

„**Maximal verfügbare Minuten**“ bezeichnet die Summe aller Bereitstellungsprotokolle aller Datenbanken, die von einem Kunden in einem bestimmten Service-Abonnement während eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurden

„**Ausfallzeit**“ bezeichnet die Summe der kumulierten Bereitstellungsprotokolle (aller Datenbanken, die von einem Kunden in einem bestimmten Service-Abonnement bereitgestellt werden), während der die Datenbank nicht verfügbar war. Eine Minute gilt für eine bestimmte Datenbank als nicht verfügbar, wenn alle kontinuierlichen Versuche eines Kunden, innerhalb dieser Minute eine Verbindung zur Datenbank der Redis Enterprise Cloud herzustellen, fehlschlagen. Bei Active-Active SLAs gilt jedoch eine Minute als nicht verfügbar, wenn alle kontinuierlichen Versuche eines Kunden, innerhalb dieser Minute eine Verbindung zu allen Redis Enterprise Cloud Datenbanken unter Active-Active Einsatz herzustellen, fehlschlagen. Die „Ausfallzeit“ umfasst keine geplanten Ausfallzeiten aufgrund von Wartungszwecken oder Upgrades. Es wird klargestellt, dass Teilminuten der Nichtverfügbarkeit nicht auf die Ausfallzeit angerechnet werden.

„**Der monatliche prozentuale Anteil der Verfügbarkeit**“ für eine Datenbank wird berechnet als die maximal verfügbaren Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die maximal verfügbaren Minuten in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Service-Abonnement. Dieser monatliche prozentuale Anteil der Verfügbarkeit wird durch die folgende Formel dargestellt:

Monatliche Verfügbarkeit in % = (maximal verfügbare Minuten - Ausfallzeit) / maximal verfügbare Minuten

Service-Gutschriften

Service-Gutschriften werden als Prozentsatz der folgenden monatlichen Gebühren berechnet, die Sie für ein Redis Cloud Enterprise Abonnement bezahlt haben, das die geltende Serviceverpflichtung in einem Abrechnungszyklus gemäß dem nachstehenden Zeitplan nicht erfüllt hat:

	Monatliche prozentuale Anteil	Prozentualer Anteil der
Active-Active SLA	Weniger als 99,999%, aber gleich oder mehr als 99%	10%
	Weniger als 99%.	25%
Multi-AZ SLA	Weniger als 99,99%, aber gleich oder mehr als 99%	10%
	Weniger als 99%.	25%

Standard-SLA	Weniger als 99,9%, aber gleich oder mehr als 99%	10%
	Weniger als 99%.	25%

Wir werden Service-Gutschriften nur für zukünftige Zahlungen an Redis Enterprise Cloud anrechnen. Nach unserem Ermessen können wir für den Abrechnungszyklus, in dem die Nichterfüllung der Serviceverpflichtung aufgetreten ist, Service-Gutschriften auf die Kreditkarte ausstellen, die Sie zur Zahlung verwendet haben. Service-Gutschriften berechtigen Sie nicht zu Rückerstattungen oder anderen Zahlungen von Redis Labs. Service-Gutschriften können nicht auf ein anderes Konto übertragen oder angewendet werden. Sofern in der Vereinbarung nicht anders angegeben, ist Ihr einziger und ausschließlicher Rechtsbehelf bei Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstigem Versäumnis unsererseits, Redis Enterprise Cloud in Übereinstimmung mit der Serviceverpflichtung oder einer anderen unserer Zusicherungen oder Garantien bereitzustellen, der Erhalt von Service-Gutschriften (falls zutreffend) in Übereinstimmung mit den Bedingungen dieser SLA.

Kredit Antrag und Zahlungsverfahren

Um eine Service-Gutschrift zu erhalten, müssen Sie alle folgenden Maßnahmen ergreifen: (1) ein Support-Ticket bei Redis Labs innerhalb von 24 Stunden nach dem ersten Bekanntwerden eines Ereignisses, das sich auf die Serviceverfügbarkeit ausgewirkt hat, zu protokollieren und (2) bei Redis Labs bis zum Ende des zweiten Abrechnungszyklus, nach dem das Ereignis eingetreten ist, eine Gutschrift in Bezug auf ein solches Ereignis zu beantragen, einschließlich der unten angegebenen Informationen und anderer damit zusammenhängender Informationen, die von uns angefordert werden können. Wenn die Ausfallzeit zum Beispiel am 15. Februar aufgetreten ist, müssen wir innerhalb von 24 Stunden, nachdem Sie von dieser Ausfallzeit Kenntnis erhalten haben, ein Support-Ticket sowie bis zum 31. März einen Kreditantrag und alle erforderlichen Informationen erhalten. Der Kreditantrag muss mindestens enthalten:

- i. Die Worte „SLA-Kredit Antrag“ in der Betreffzeile;
- ii. das Datum und die Uhrzeit jedes von Ihnen beanspruchten Ausfallereignisses;
- iii. den Namen der Datenbank(en), den Namen der Cloud(s) und die Regionen der betroffenen Datenbank;
- iv. Protokolle, die die Fehler dokumentieren und Ihren angeblichen Ausfall bestätigen (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden); und
- v. Beschreibungen Ihrer Versuche zur Lösung der Ereignisse, die zum Zeitpunkt des Auftretens zu einer Ausfallzeit führten. Sie müssen Redis Labs bei jeder Problemdiagnose und -lösung angemessen

unterstützen.

Wenn der monatliche prozentuale Anteil der Verfügbarkeit eines solchen Gutschriftenantrags von uns bestätigt wird und unter der Serviceverpflichtung liegt, werden wir Ihnen die Service-Gutschriften innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem der Gutschriftenantrag gestellt wurde, ausstellen. Wenn Sie den Kreditantrag und andere oben angeforderte Informationen nicht bereitstellen, werden Sie vom Erhalt von Service-Gutschriften ausgeschlossen. Des Weiteren müssen Sie sich an die Vereinbarung halten, um für eine Service-Gutschrift in Betracht zu kommen (und haben ansonsten keinen Anspruch darauf, selbst wenn alle anderen Voraussetzungen hierunter erfüllt sind).

SLA-Ausschlüsse

Ungeachtet anders lautender Bestimmungen in diesem SLA gilt dieses SLA nicht für Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme (und diese werden bei der Berechnung von Ausfallzeiten nicht berücksichtigt):

- Probleme, die aus einer in der Vereinbarung beschriebenen Aussetzung entstehen.
- Probleme resultierend aus jeglichen freiwilligen Handlungen oder Untätigkeiten von Ihnen oder Dritten (z. B. Neustart, Herunterfahren oder jeglicher Zugriff auf eine Cloud-Instanz, die Teil des Redis Enterprise Clusters ist; wenn Redis Enterprise Cloud auf Ihrem VPC eingesetzt wird, können diese Aktionen Fehlkonfigurationen von Sicherheitsgruppen, VPC-Konfigurationen oder Berechtigungseinstellungen, Deaktivierung von Verschlüsselungsschlüsseln oder Unzugänglichmachen der Verschlüsselungsschlüssel, Verbindungsversuche von einer IP-Adresse aus, die nicht bestätigt und in der Whitelist der genehmigten IP-Adressen verarbeitet wurde, Verbindungsversuche, wenn die Anzahl der Verbindungen bereits an der Verbindungsgrenze ist, DNS-Probleme seitens des Client usw. umfassen);
- Probleme aufgrund von Faktoren, die sich nach Vernunftermessen unserer Kontrolle entziehen (z. B. Naturkatastrophen, Krieg, Terrorakte, Unruhen, staatliche Maßnahmen oder ein Netzwerk- oder Geräteausfall an Ihrem Standort oder zwischen Ihrem Standort und unseren Diensten);
- Probleme resultierend aus der Nutzung von Diensten, Hardware oder Software, die von Dritten bereitgestellt werden, einschließlich Problemen, die sich aus unzureichender Bandbreite ergeben oder mit Software oder Diensten Dritter zusammenhängen, wie z. B. Cloud-Plattformdienste, auf denen Redis Enterprise Cloud läuft;
- Probleme, die verursacht werden durch Ihre Nutzung der Dienste, nachdem wir Ihnen geraten haben, Ihre Nutzung der Dienste zu ändern, und Sie Ihre Nutzung nicht entsprechend angepasst haben;
- Probleme während oder in Bezug auf Vorschau-, Vorab-, Beta- oder Testversionen des Dienstes, eine fehlerhafte Version des Dienstes, die noch von Ihnen genehmigt werden muss, um auf eine bessere Version, Funktion oder Software (wie von uns festgelegt) aktualisiert zu werden;
- Probleme resultierend aus Ihrer unerlaubten Handlung oder Untätigkeit (wenn Handeln erforderlich ist), oder verursacht durch Ihre Mitarbeiter, Vertreter, Auftragnehmer oder Verkäufer oder irgendjemandem, der durch Ihre Passwörter oder Geräte Zugang zu unserem Netzwerk erhält, oder anderweitig aus Ihrem Versäumnis, angemessene Sicherheitspraktiken zu befolgen;
- Probleme resultierend aus Ihrem Versäumnis, sich an erforderliche Konfigurationen zu halten,

unterstützte Plattformen zu verwenden, Richtlinien für eine akzeptable Nutzung zu befolgen oder den Dienst in einer Weise zu nutzen, die nicht mit den Merkmalen und Funktionen des Dienstes vereinbar ist (z. B. Versuche, nicht unterstützte Vorgänge durchzuführen) oder nicht mit unseren veröffentlichten Richtlinien übereinstimmt;

- Probleme resultierend aus fehlerhaften Eingaben, Anweisungen oder Argumenten (z. B. eine Anforderung zur Ausführung eines Lua-Skripts, das in einer Endlosschleife läuft);
- Probleme resultierend aus Ihren Versuchen, Vorgänge durchzuführen, die die vorgeschriebenen Quoten überschreiten, oder aus unserer Drosselung eines vermuteten missbräuchlichen Verhaltens; oder

Probleme, die durch unsere Aussetzung und Beendigung Ihres Rechts, Redis Enterprise Cloud in Übereinstimmung mit der Vereinbarung zu nutzen, entstehen.

Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren als die ausdrücklich in unserer Berechnung des monatlichen prozentualen Anteils der Verfügbarkeit verwendeten Faktoren beeinflusst wird, können wir nach eigenem Ermessen beschließen, solche Faktoren unabhängig davon zu berücksichtigen und eine entsprechende Service-Gutschrift auszustellen.