

Volume
Licensing

Vereinbarung zum Servicelevel für Microsoft- Onlinedienste 01. Dezember 2022

Inhalt

INHALT	2	APPLICATION GATEWAY	24
EINLEITUNG	4	APPLICATION INSIGHTS	25
ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN	5	AZURE-ANGEWENDETE KI-DIENSTE	25
DIENSTSPEZIFISCHE BESTIMMUNGEN	7	AZURE ARC	26
MICROSOFT DYNAMICS 365	7	AUTOMATISIERUNG	26
DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL	7	AZURE BACKUP	27
DYNAMICS 365 COMMERCE	7	AZURE BASTION	28
DYNAMICS 365 CUSTOMER INSIGHTS	8	BATCH	28
DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE ENTERPRISE; DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE PROFESSIONAL; DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE INSIGHTS;	8	BIZTALK-DIENSTE	28
DYNAMICS 365 FIELD SERVICE; DYNAMICS 365 MARKETING	8	AZURE BOT SERVICE	29
DYNAMICS 365 FRAUD PROTECTION	8	AZURE CACHE FÜR REDIS	30
DYNAMICS 365-ANLEITUNGEN	9	CLOUD-DIENSTE	30
DYNAMICS 365 HUMAN RESOURCES	9	AZURE COGNITIVE SEARCH	31
DYNAMICS 365 INTELLIGENT ORDER MANAGEMENT	10	AZURE COGNITIVE SERVICES	32
DYNAMICS 365 REMOTE ASSIST	10	AZURE-KOMMUNIKATIONSDIENSTE	32
DYNAMICS 365 SALES ENTERPRISE; DYNAMICS 365 SALES PROFESSIONAL	10	AZURE CONFIDENTIAL LEDGER	33
DYNAMICS 365 SUPPLY CHAIN MANAGEMENT; DYNAMICS 365 FINANCE;	11	AZURE CONTAINER APPS	33
DYNAMICS 365 PROJECT OPERATIONS	11	AZURE-CONTAINERINSTANZEN	34
OFFICE 365-DIENSTE	12	AZURE-CONTAINERREGISTRIERUNG	34
DUET ENTERPRISE ONLINE	12	CONTENT DELIVERY NETWORK (CDN)	35
EXCHANGE ONLINE	12	AZURE COSMOS DB	35
EXCHANGE ONLINE-ARCHIVIERUNG	12	DATENKATALOG	40
EXCHANGE ONLINE PROTECTION	13	AZURE DATA FACTORY	40
MICROSOFT MYANALYTICS	13	DATA LAKE ANALYTICS	41
MICROSOFT STREAM	14	DATA LAKE STORAGE GEN1	41
MICROSOFT TEAMS	14	AZURE-DATENBANK FÜR MARIADB	42
MICROSOFT 365 APPS FOR BUSINESS	15	AZURE-DATENBANK FÜR MYSQL	42
MICROSOFT 365 APPS FOR ENTERPRISE	15	AZURE-DATENBANK FÜR POSTGRESQL	43
OFFICE 365 ADVANCED COMPLIANCE	15	AZURE DATABRICKS	44
OFFICE ONLINE	16	AZURE DDoS-SCHUTZ	45
OFFICE 365 VIDEO	16	AZURE DEFENDER	45
ONEDRIVE FOR BUSINESS	16	DEFENDER – EXTERNE ANGRIFFSFLÄCHENVERWALTUNG (EAFV)	46
PROJECT	17	AZURE DEV OPS	46
SHAREPOINT ONLINE	17	AZURE DIGITAL TWINS	47
SKYPE FOR BUSINESS ONLINE	17	AZURE DNS	47
MICROSOFT TEAMS – ANRUFPLÄNE, TELEFONSYSTEM UND	18	EVENT GRID	48
AUDIOKONFERENZEN	18	EVENT HUBS	48
MICROSOFT TEAMS – SPRACHQUALITÄT	18	AZURE EXPRESSROUTE	49
WORKPLACE ANALYTICS	19	AZURE FIREWALL	50
YAMMER ENTERPRISE	19	AZURE FLUID RELAY	50
MICROSOFT AZURE DIENSTE UND -PLÄNE	20	AZURE FRONT DOOR UND AZURE FRONT DOOR (KLASSISCH)	51
AZURE ACTIVE BASIC (AZURE AD)	20	AZURE-FUNKTIONEN	51
AZURE ACTIVE DIRECTORY B2C	20	HDINSIGHT	52
AZURE ACTIVE DIRECTORY DOMAIN-DIENSTE	21	HEALTH BOT	53
ANALYSIS SERVICES	21	AZURE INFORMATION PROTECTION	53
API-VERWALTUNGSDIENSTE	22	AZURE IOT CENTRAL	53
APP CENTER	22	AZURE IOT HUB	54
APP-KONFIGURATION	23	SCHLÜSSELTRESOR	55
APP-DIENST	24	AZURE-SCHLÜSSELTRESOR – VERWALTETES HSM	55
		AZURE KUBERNETES-DIENST (AKD)	56
		AZURE LAB-DIENSTE	56
		AZURE LOAD BALANCER	57
		LOGIK-APPS	57

AZURE – MASCHINELLES LERNEN	58
AZURE MACHINE LEARNING STUDIO (KLASSISCH)	59
AZURE MAPS	59
MEDIENDIENSTE	60
MICROSOFT-KOSTENVERWALTUNG	62
MICROSOFT GENOMICS	63
MOBILE DIENSTE	63
AZURE MONITOR	63
MEHRFAKTOREN-AUTHENTIFIZIERUNGSDIENST	64
AZURE NETAPP FILES	65
NETWORK WATCHER	65
BENACHRICHTIGUNGSHUBS	66
BEDARFSGESTEUERTE KAPAZITÄTSRESERVIERUNG IN BEZUG AUF VIRTUELLE AZURE-COMPUTER	66
AZURE-ORBITALE BODENSTATION	67
AZURE PRIVATE LINK	67
AZURE RED HAT OPENSHIFT	68
REMOTE RENDERING	68
AZURE-ROUTESERVER	69
SAP HANA AUF AZURE GROßE INSTANZEN	69
PLANER	70
SERVICE-BUS	71
AZURE SIGNALR-DIENST	72
AZURE-SITE-WIEDERHERSTELLUNG	72
SPATIAL ANCHORS	73
AZURE SPRING APPS	74
AZURE SQL-DATENBANK	74
AZURE SQL-VERWALTETE INSTANZ	76
SQL SERVER STRETCH-DATENBANK	77
STATISCHE WEB APPS	77
SPEICHERKONTEN	77
STORSIMPLE	79
AZURE STREAM ANALYTICS	80
AZURE SYNAPSE ANALYTICS	81
AZURE TIME SERIES INSIGHTS	82
TRAFFIC MANAGER-DIENST	82
VIRTUELLE COMPUTER	83
AZURE VIRTUAL WAN	85
AZURE VMWARE SOLUTION	85
AZURE VMWARE SOLUTION DURCH CLOUDSIMPLE	86
AZURE VNET NAT	87
VPN-GATEWAY	87
AZURE WEB PUBSUB	88
WINDOWS 10 IOT-KERNDIENSTE	88

SONSTIGE ONLINEDIENSTE	89
BING MAPS-KONZERNPLATTFORM	89
BING MAPS MOBILE ASSET MANAGEMENT	89
MICROSOFT CLOUD APP SECURITY	90
MICROSOFT POWER AUTOMATE	90
MICROSOFT INTUNE	91
MICROSOFT KAIZALA PRO	91
MICROSOFT POWER APPS	91
MICROSOFT POWER VIRTUAL AGENTS	92
MICROSOFT-NACHHALTIGKEITSBEAUFTRAGTER	92
MINECRAFT: EDUCATION EDITION	93
POWER BI EMBEDDED	93
POWER BI PREMIUM	93
POWER BI PRO	94
TRANSLATOR API	94
MICROSOFT DEFENDER FÜR ENDPUNKT	95
UNIVERSELLES DRUCKEN	95
WINDOWS 365	95

**ANHANG A – SERVICELEVEL-VERPFLICHTUNG FÜR
VIRENERKENNUNG UND -BLOCKIERUNG, WIRKSAMKEIT GEGEN
SPAMS ODER FALSCH POSITIV**

**ANHANG B – SERVICELEVEL-VERPFLICHTUNG FÜR BETRIEBSZEIT
UND E-MAIL-ZUSTELLUNG**

Einleitung

Über dieses Dokument

Diese Vereinbarung zum Servicelevel für Microsoft-Onlinedienste (diese „SLA“) wird in Verbindung mit Ihrem Microsoft-Volumenlizenzvertrag (der „Vertrag“) geschlossen. Alle hier verwendeten, aber nicht in dieser SLA definierten Begriffe haben die Bedeutung, die ihnen im Vertrag zugewiesen wurde. Diese SLA gilt für die hierin aufgelisteten Microsoft-Onlinedienste (ein „Dienst“ bzw. die „Dienste“), jedoch nicht für Dienste mit getrennten Marken, die zusammen oder in Verbindung mit den Diensten oder Vor-Ort-Software, die Bestandteil eines Dienstes ist, bereitgestellt werden.

Wenn wir die Servicelevel für jeden Dienst nicht wie in dieser SLA beschrieben einhalten und aufrechterhalten, dann sind Sie womöglich zu einer Gutschrift über einen Teil Ihrer monatlichen Dienstgebühren berechtigt. Während der anfänglichen Laufzeit Ihres Abonnements werden wir die Bestimmungen Ihrer SLA nicht ändern. Wenn Sie jedoch Ihr Abonnement verlängern, gilt die Version dieser SLA, die zum Zeitpunkt der Verlängerung aktuell ist, während des Verlängerungszeitraums. Bei nachteiligen wesentlichen Änderungen an dieser Vereinbarung zum Servicelevel informieren wir den Kunden mindestens 90 Tage im Voraus. Unter <http://www.microsoftvolumelicensing.com/SLA> können Sie jederzeit auf die aktuelle Version dieser Vereinbarung zum Servicelevel zugreifen.

Frühere Versionen dieses Dokuments

In dieser SLA sind Informationen zu derzeit verfügbaren Diensten enthalten. Frühere Versionen dieses Dokuments sind unter folgender Adresse verfügbar: <http://www.microsoftvolumelicensing.com>. Der Kunde kann sich an den zuständigen Handelspartner oder Microsoft-Kundenbetreuer wenden, um die benötigte Version zu finden.

Klarstellungen und Zusammenfassung der Änderungen an diesem Dokument

Nachfolgend werden Hinzufügungen, Streichungen und sonstige Änderungen an dieser SLA aufgeführt. Darüber hinaus finden Sie im Anschluss Klarstellungen zu den Richtlinien von Microsoft als Antwort auf häufige Kundenfragen.

Hinzufügungen/Aktualisierungen	Löschungen
Azure-Pläne und -Dienste	Keine

[Inhalt](#) / [Definitionen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Allgemeine Bestimmungen

Definitionen

„**Anwendbarer Monatlicher Zeitraum**“ ist bezogen auf einen Kalendermonat, in dem wir Ihnen eine Dienstgutschrift schulden, die Anzahl von Tagen, die Sie einen Dienst abonnieren.

„**Anwendbare Monatliche Dienstgebühren**“ sind die Gesamtgebühren, die von Ihnen tatsächlich für einen Dienst gezahlt werden und auf den Monat angewendet werden, in dem eine Dienstgutschrift geschuldet wird.

„**Ausfallzeiten**“ sind für jeden Dienst in den Dienstspezifischen Bestimmungen unten definiert. Außer für Microsoft Azure-Dienste umfassen Ausfallzeiten keine Geplanten Ausfallzeiten. Ausfallzeiten umfassen keine Nichtverfügbarkeit eines Dienstes aufgrund der unten und in den Dienstspezifischen Bestimmungen beschriebenen Beschränkungen.

„**Fehlercode**“ ist der Hinweis, dass ein Vorgang fehlgeschlagen ist, z. B. ein HTTP-Statuscode im 5xx-Bereich.

„**Externe Verbindung**“ ist der bidirektionale Netzwerkverkehr über unterstützte Protokolle wie HTTP und HTTPS, der von einer öffentlichen IP-Adresse gesendet und empfangen werden kann.

„**Vorfall**“ ist (i) jedes einzelne Ereignis oder (ii) jede Gruppe von Ereignissen, die zu Ausfallzeiten führt.

„**Verwaltungsportal**“ ist die von Microsoft bereitgestellte Weboberfläche, über die Kunden den Dienst verwalten.

„**Geplante Ausfallzeit**“ bezeichnet Ausfallzeiten im Zusammenhang mit Netzwerk-, Hardware- oder Dienstwartungen oder -upgrades. Wir werden diese Zeiten mindestens fünf (5) Tage vor Beginn als Ausfallzeiten veröffentlichen oder Ihnen ankündigen.

„**Dienstgutschrift**“ ist der Prozentsatz der Anwendbaren Monatlichen Dienstgebühren, der Ihnen nach Genehmigung des Anspruchs durch Microsoft gutgeschrieben wird.

„**Servicelevel**“ bezeichnet den/die Leistungsindikator(en), zu dessen/deren Einhaltung bei der Bereitstellung der Dienste sich Microsoft verpflichtet, wie in dieser SLA dargelegt.

„**Dienstressource**“ ist eine einzelne Ressource, die zur Verwendung innerhalb eines Dienstes verfügbar ist.

„**Erfolgcode**“ ist der Hinweis, dass ein Vorgang erfolgreich war, z. B. ein HTTP-Statuscode im 2xx-Bereich.

„**Unterstützungszeitraum**“ ist der Zeitraum, in dem eine Dienstfunktion oder Kompatibilität mit einem getrennten Produkt oder Dienst unterstützt wird.

„**Nutzerminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten in einem Monat, abzüglich aller Geplanten Ausfallzeiten, multipliziert mit der Gesamtzahl der Nutzer.

Bestimmungen

Ansprüche

Damit Microsoft einen Anspruch berücksichtigt, müssen Sie den Anspruch beim Kundensupport bei der Microsoft Corporation zusammen mit allen erforderlichen Informationen einreichen, damit Microsoft den Anspruch überprüfen kann, einschließlich, aber nicht beschränkt auf (i) eine ausführliche Beschreibung des Vorfalls, (ii) Angaben zum Zeitpunkt und zur Dauer des Ausfalls, (iii) Anzahl und Standort(e) der betroffenen Nutzer (falls zutreffend), und (iv) Beschreibungen Ihrer Versuche, den Vorfall nach Auftreten zu beheben.

Bezüglich eines Anspruchs im Zusammenhang mit Microsoft Azure muss der Anspruch binnen zwei Monaten nach dem Ende des Monats der Rechnungsstellung, in dem der Vorfall, der Gegenstand des Anspruchs ist, aufgetreten ist, bei uns eingehen. Bei Ansprüchen bezüglich aller anderen Dienste muss der Anspruch bis zum Ende des Kalendermonats nach dem Monat, in dem der Vorfall aufgetreten ist, bei uns eingegangen sein. Wenn der Vorfall zum Beispiel am 15. Februar aufgetreten ist, müssen der Anspruch und alle erforderlichen Informationen bis zum 31. März bei uns eingegangen sein.

Wir werten alle Informationen aus, die uns vernünftigerweise zur Verfügung stehen, und bestimmen nach bestem Wissen und Gewissen, ob wir Ihnen eine Dienstgutschrift schulden. Wir werden wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um Ansprüche während des Folgemonats und innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach Erhalt zu bearbeiten. Sie müssen den Vertrag einhalten, um zu einer Dienstgutschrift berechtigt zu sein. Wenn wir feststellen, dass wir Ihnen eine Dienstgutschrift schulden, wenden wir die Dienstgutschrift auf Ihre Anwendbaren Monatlichen Dienstgebühren an.

Wenn Sie mehr als einen Dienst erworben haben (nicht als Suite), dann sind Sie berechtigt, gemäß dem oben beschriebenen Verfahren Ansprüche so einzureichen, als ob jeder Dienst von einer eigenen SLA geregelt würde. Wenn Sie beispielsweise Exchange Online und SharePoint Online (nicht als Teil einer Suite) erworben haben und während der Laufzeit des Abonnements ein Vorfall bei beiden Diensten zu Ausfallzeiten geführt hat, dann sind Sie womöglich zu zwei separaten Dienstgutschriften berechtigt (für jeden Dienst eine) und müssen unter dieser SLA zwei Ansprüche

einreichen. Falls aufgrund ein und desselben Vorfalls mehr als ein Servicelevel für einen bestimmten Dienst nicht erfüllt wurde, müssen Sie sich für ein Servicelevel entscheiden, in Bezug auf das Sie einen Anspruch aufgrund dieses Vorfalls geltend machen möchten. Sofern in einer bestimmten SLA nichts anderes vorgesehen, ist pro Service für einen zutreffenden Monatszeitraum nur eine Servicegutschrift zulässig.

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften sind unter dem Vertrag und dieser SLA Ihr einziger und ausschließlicher Abhilfeanspruch bei Leistungs- oder Verfügbarkeitsproblemen im Zusammenhang mit einem Dienst. Sie sind nicht berechtigt, Ihre Anwendbaren Monatlichen Dienstgebühren bei Leistungs- oder Verfügbarkeitsproblemen einseitig zu verrechnen.

Dienstgutschriften gelten nur für Gebühren, die für den Dienst, die Dienstressource oder die Dienststufe gezahlt wurden, für den bzw. die eine Vereinbarung zum Servicelevel nicht eingehalten wurde. Wenn Servicelevel für einzelne Dienstressourcen oder getrennte Dienststufen gelten, bezieht sich die Dienstgutschrift nur entsprechend auf die Gebühren, die für die betroffene Dienstressource oder Dienststufe bezahlt wurden. Die in einem Monat der Rechnungsstellung mit Bezug auf einen bestimmten Dienst oder eine Dienstressource gewährten Dienstgutschriften dürfen unter keinen Umständen Ihre monatlichen Dienstgebühren für diesen Dienst oder diese Dienstressource im jeweiligen Monat der Rechnungsstellung überschreiten.

Bei Diensten, die im Rahmen einer Suite oder eines sonstigen Einzelangebots erworben werden, werden die Anwendbaren Monatlichen Dienstgebühren und die Dienstgutschrift für jeden Dienst anteilig berechnet.

Wenn Sie einen Dienst von einem Handelspartner erworben haben, erhalten Sie direkt von Ihrem Handelspartner eine Dienstgutschrift, und der Handelspartner erhält direkt von uns eine Dienstgutschrift. Die Dienstgutschrift basiert auf dem geschätzten Einzelhandelspreis für den entsprechenden Dienst, der von uns nach vernünftigem Ermessen bestimmt wird.

Beschränkungen

Diese Vereinbarung zum Servicelevel und alle geltenden Servicelevel gelten nicht für Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme:

1. aufgrund von Faktoren, die außerhalb unserer Kontrolle liegen (z. B. Naturkatastrophen, Kriege, Terroranschläge, Aufstände, staatliche Maßnahmen, Netz- oder Geräteausfall außerhalb unserer Rechenzentren, u.a. an Ihrem Standort oder zwischen Ihrem Standort und unserem Rechenzentrum),
2. die aus der Nutzung von Diensten, Hardware oder Software hervorgehen, die nicht von uns bereitgestellt wurden, darunter u. a. Probleme im Zusammenhang mit unzureichender Bandbreite oder Software bzw. Diensten von Dritten,
3. Dies ist die Folge von Ausfällen an einem einzelnen Microsoft Datacenter-Standort, wenn Ihre Netzwerkverbindung explizit von diesem Standort in nicht geostabiler Weise abhängig ist.
4. die durch Ihre Verwendung eines Diensts verursacht wurden, nachdem wir Sie angewiesen haben, Ihre Verwendung des Diensts zu ändern, und Sie Ihre Verwendung nicht wie angewiesen geändert haben,
5. während oder bezüglich einer Vorschau, Vorabversion, Beta- oder Testversion eines Diensts, eines Features oder von Software (wie von uns bestimmt) oder Käufen, die mit Abonnementgutschriften von Microsoft getätigt wurden,
6. die durch Ihre nicht autorisierte Handlung oder Unterlassung einer erforderlichen Handlung oder die Ihrer Mitarbeiter, Vertreter, Vertragspartner oder Lieferanten oder durch andere Personen verursacht wurden, die sich mithilfe Ihrer Kennwörter oder Geräte Zugriff auf unser Netzwerk verschafft haben, oder die auf andere Weise von der Nichtbefolgung angemessener Sicherheitsverfahren durch Sie verursacht werden,
7. die durch Ihr Versäumnis, erforderliche Konfigurationen einzuhalten, unterstützte Plattformen zu verwenden, Richtlinien für die akzeptable Nutzung einzuhalten, aufgrund Ihrer Nutzung des Diensts, die nicht mit den Features und Funktionen des Dienstes vereinbar ist (z. B. Versuche, nicht unterstützte Vorgänge durchzuführen) oder die nicht den von uns veröffentlichten Hilfestellungen entspricht, verursacht wurden,
8. die sich aus fehlerhaften Eingaben, Anweisungen oder Argumenten ergeben (z. B. Anforderung von Zugriff auf nicht vorhandene Dateien),
9. die sich aus Ihren Versuchen ergaben, Vorgänge durchzuführen, die vorgeschriebene Kontingente überschreiten oder die sich aus der Drosselung von angenommenem missbräuchlichem Verhalten durch uns ergeben,
10. aufgrund Ihrer Nutzung der Dienstfunktionen, die außerhalb des zugeordneten Unterstützungszeitraums liegen, oder
11. Für Lizenzen, die zum Zeitpunkt des Vorfalls reserviert, aber nicht bezahlt waren.

Dienste, die über Open, Open Value- und Open Value Subscription-Volumenlizenzverträgen erworben wurden sowie Dienste, die in einer Office 365 Small Business Premium Suite in Form eines Produktschlüssels erworben wurden, sind nicht zu einer Dienstgutschrift auf der Grundlage der Dienstgebühren berechtigt. Für diese Dienste erfolgt jegliche Dienstgutschrift, zu der Sie möglicherweise berechtigt sind, in Form von Dienstzeit (d. h. Tagen) anstatt in Form von Dienstgebühren, und sämtliche Bezugnahmen auf „Anwendbare Monatliche Dienstgebühren“ werden gestrichen und durch Bezugnahmen auf den „Anwendbaren Monatlichen Zeitraum“ ersetzt.

[Inhalt / Definitionen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Dienstspezifische Bestimmungen

Microsoft Dynamics 365

Dynamics 365 Business Central

Downtime: Zeiträume, in denen sich Endbenutzer nicht in ihre Instanz einloggen können.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge jedes Vorfalles (in Minuten), der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt / Definitionen](#)

Dynamics 365 Commerce

Zusätzliche Definitionen:

“**Aktiver Mandant**” ist ein Mandant mit einer aktiven Hochverfügbarkeits-Produktionstopologie im Verwaltungsportal, der (A) für einen Partneranwendungsdienst bereitgestellt wurde; und (B) über eine aktive Datenbank verfügt, an der sich Nutzer anmelden können.

“**Partneranwendungsdienst**” ist eine Partneranwendung, die auf der Plattform entwickelt und mit dieser kombiniert wurde und (A) zur Verarbeitung der tatsächlichen Geschäftstransaktionen Ihrer Organisation verwendet wird; und (B) über Reservecomputing- und -speicherressourcen verfügt, die gleich oder größer als eine der Skalierungseinheiten ist, die Ihr Partner für die entsprechende Partneranwendung ausgewählt hat.

“**Maximal verfügbare Minuten**” ist die Gesamtzahl der Minuten, die während eines Abrechnungsmonats angefallen sind, in der ein Aktiver Mandant in einem Partneranwendungsdienst mittels einer aktiven Hochverfügbarkeits-Produktionstopologie bereitgestellt wurde.

“**Plattform**” sind die Clientformulare, SQL Server-Berichte, Batchvorgänge und API-Endpunkte des Diensts oder die Einzelhandels-APIs des Diensts, die ausschließlich zu kommerziellen oder Einzelhandelszwecken verwendet werden.

“**Skalierungseinheit**” sind die Inkremente, in denen Computer- oder Speicherressourcen einem Partneranwendungsdienst hinzugefügt oder aus diesem entfernt werden.

“**Dienstinfrastruktur**” sind die Authentifizierungs-, Computing- und Speicherressourcen, die von Microsoft in Verbindung mit dem Dienst bereitgestellt werden.

Ausfallzeit: Ein Zeitraum, in dem Endnutzer aufgrund eines Fehlers der nicht abgelaufenen Plattform oder der Dienstinfrastruktur nicht auf den Aktiven Mandanten zugreifen können, wie von Microsoft anhand automatisierter Systemüberwachungs- und Systemprotokolle festgestellt. Ausfallzeiten umfassen keine geplanten Ausfallzeiten, die Nichtverfügbarkeit von Add-On-Features des Diensts, den fehlenden Zugriff auf den Dienst aufgrund Ihrer Änderungen des Diensts oder Zeiträume, in denen die Kapazität der Skalierungseinheit überschritten wird.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit für einen bestimmten aktiven Mandanten in einem Kalendermonat wird anhand der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{(\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeit})}{(\text{Nutzerminuten})} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeit eines Monats ist die Summe der Dauer aller Vorfälle (in Minuten) in diesem Monat multipliziert mit der Anzahl von Nutzern, die von einem Vorfall jeweils betroffen sind.

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhalt / Definitionen](#)

Dynamics 365 Customer Insights

Ausfallzeiten: Zeiträume, in denen sich Endbenutzer nicht in ihre Umgebung einloggen können. Ausfallzeiten umfassen keine geplanten Ausfallzeiten, die Nichtverfügbarkeit von Add-On-Features des Diensts oder den fehlenden Zugriff auf den Dienst aufgrund Ihrer Änderungen des Diensts.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird nach der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeit eines Monats ist die Summe der Dauer aller Vorfälle (in Minuten) in diesem Monat multipliziert mit der Anzahl von Nutzern, die von einem Vorfall jeweils betroffen sind.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Dynamics 365 Customer Service Enterprise; Dynamics 365 Customer Service Professional; Dynamics 365 Customer Service Insights; Dynamics 365 Field Service; Dynamics 365 Marketing

Downtime: Jeder Zeitraum, in dem Endbenutzer keinen Lese- oder Schreibzugriff auf Dienstdaten haben, für die sie die erforderliche Berechtigung besitzen, jedoch ohne Nichtverfügbarkeit der Add-On-Features des Diensts

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge jedes Vorfalles (in Minuten), der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt / Definitionen](#)

Dynamics 365 Fraud Protection

Ausfallzeit: Jeder Zeitraum, in dem Endbenutzer nicht in der Lage sind, Servicedaten zu lesen oder zu schreiben, für die sie über eine entsprechende Berechtigung verfügen; dies schließt jedoch nicht die Nichtverfügbarkeit von Service-Add-on-Funktionen ein.

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird nach folgender Formel berechnet:

$$\frac{\# \text{Minuten im Monat} - \# \text{Minuten DFP} - \text{Service ist nicht verfügbar.}}{\# \text{Minuten im Monat}} \times 100$$

wobei in einem bestimmten Minutenintervall der Dienst als verfügbar gilt, wenn ein erfolgreicher Watchdog-Ping-Test des Dienstes über seinen externen Domänennamenserver (Domain Name Server - DNS) durchgeführt wird.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt / Definitionen](#)

Dynamics 365-Anleitungen

Zusätzliche Definitionen:

Ausfallzeit: Jeder Zeitraum, in dem der Endnutzer nicht in der Lage ist, Daten des Dienstes zu lesen oder zu schreiben, für den er eine entsprechende Berechtigung hat. Jeder Zeitraum, in dem Endnutzer nicht in der Lage sind, Anrufe zu initiieren oder an ihnen teilzunehmen.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird für jeden dieser Dienste mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeit eines Monats ist die Summe der Dauer aller Vorfälle (in Minuten) in diesem Monat multipliziert mit der Anzahl von Nutzern, die von einem Vorfall jeweils betroffen sind.

* Die Ausfallzeit umfasst nicht die planmäßige Ausfallzeit.

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
<99,5 %	25 %
<99 %	50 %

[Inhalt / Definitionen](#)

Dynamics 365 Human Resources

Zusätzliche Definitionen:

„Aktiver Mandant“ ist ein Mandant mit einer aktiven Hochverfügbarkeits-Produktionstopologie im Verwaltungsportal, der über eine aktive Datenbank verfügt, an der sich Nutzer anmelden können.

Ausfallzeit: Jeder Zeitraum, in dem Endbenutzer keinen Lese- oder Schreibzugriff auf Dienstdaten haben, für die sie die erforderliche Berechtigung besitzen. In der Ausfallzeit werden Geplante Ausfallzeiten nicht berücksichtigt.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{(\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeit})}{(\text{Nutzerminuten})} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeit eines Monats ist die Summe der Dauer aller Vorfälle (in Minuten) in diesem Monat multipliziert mit der Anzahl von Nutzern, die von einem Vorfall jeweils betroffen sind.

[Inhalt](#)



[Einleitung](#)



[Allgemeine Bestimmungen](#)



[Dienstspezifische Bestimmungen](#)



[Anhang](#)

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,5%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhalt / Definitionen](#)

Dynamics 365 Intelligent Order Management

Ausfallzeit: Jeder Zeitraum, in dem Endnutzer nicht in der Lage sind, Dienstdaten zu lesen oder zu schreiben, für die sie über eine entsprechende Berechtigung verfügen; dies schließt jedoch nicht die Nichtverfügbarkeit von Service-Add-on-Funktionen ein. In der Ausfallzeit werden Geplante Ausfallzeiten nicht berücksichtigt.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der monatliche Betriebszeitprozentsatz wird nach der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeit eines Monats ist die Summe der Dauer aller Vorfälle (in Minuten) in diesem Monat multipliziert mit der Anzahl von Nutzern, die von einem Vorfall jeweils betroffen sind.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt / Definitionen](#)

Dynamics 365 Remote Assist

Zusätzliche Definitionen:

Ausfallzeit: Jeder Zeitraum, in dem Endbenutzer nicht Konversationen per Sofortnachricht führen oder Anrufe veranlassen oder daran teilnehmen können.*

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird nach der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeit eines Monats ist die Summe der Dauer aller Vorfälle (in Minuten) in diesem Monat multipliziert mit der Anzahl von Nutzern, die von einem Vorfall jeweils betroffen sind.

*Konversationen per Sofortnachricht sind nur auf einigen Plattformen verfügbar

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Dynamics 365 Sales Enterprise; Dynamics 365 Sales Professional

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem Endbenutzer keinen Lese- oder Schreibzugriff auf Dienstdaten haben, für die sie die erforderliche Berechtigung besitzen, jedoch ohne Nichtverfügbarkeit der Add-On-Features des Diensts.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt / Definitionen](#)

Dynamics 365 Supply Chain Management; Dynamics 365 Finance; Dynamics 365 Project Operations

Zusätzliche Definitionen:

„**Aktiver Mandant**“ ist ein Mandant mit einer aktiven Hochverfügbarkeits-Produktionstopologie im Verwaltungsportal, der (A) für einen Partneranwendungsdienst bereitgestellt wurde; und (B) über eine aktive Datenbank verfügt, an der sich Nutzer anmelden können.

„**Partneranwendungsdienst**“ ist eine Partneranwendung, die auf der Plattform entwickelt und mit dieser kombiniert wurde und (A) zur Verarbeitung der tatsächlichen Geschäftstransaktionen Ihrer Organisation verwendet wird; und (B) über Reservecomputing- und -speicherressourcen verfügt, die gleich oder größer als eine der Skalierungseinheiten ist, die Ihr Partner für die entsprechende Partneranwendung ausgewählt hat.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, die während eines Abrechnungsmonats angefallen sind, in der ein aktiver Mandant in einem Partneranwendungsdienst mittels einer aktiven Hochverfügbarkeits-Produktionstopologie bereitgestellt wurde.

„**Plattform**“ sind die Clientformulare, SQL Server-Berichte, Batchvorgänge und API-Endpunkte des Diensts oder die Einzelhandels-APIs des Diensts, die ausschließlich zu kommerziellen oder Einzelhandelszwecken verwendet werden.

„**Skalierungseinheit**“ sind die Inkremente, in denen Computer- oder Speicherressourcen einem Partneranwendungsdienst hinzugefügt oder aus diesem entfernt werden.

„**Dienstinfrastruktur**“ sind die Authentifizierungs-, Computer- und Speicherressourcen, die von Microsoft in Verbindung mit dem Dienst bereitgestellt werden.

Ausfallzeiten: Ein Zeitraum, in dem sich Endnutzer aufgrund eines Fehlers der nicht abgelaufenen Plattform oder der Dienstinfrastruktur nicht am aktiven Mandanten anmelden können, wie von Microsoft anhand automatisierter Systemüberwachungs- und Systemprotokolle festgestellt. Ausfallzeiten umfassen keine geplanten Ausfallzeiten, die Nichtverfügbarkeit von Add-On-Features des Diensts, den fehlenden Zugriff auf den Dienst aufgrund Ihrer Änderungen des Diensts oder Zeiträume, in denen die Kapazität der Skalierungseinheit überschritten wird.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit für einen bestimmten aktiven Mandanten in einem Kalendermonat wird anhand der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{(\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeit})}{(\text{Nutzerminuten})} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeit eines Monats ist die Summe der Dauer aller Vorfälle (in Minuten) in diesem Monat multipliziert mit der Anzahl von Nutzern, die von einem Vorfall jeweils betroffen sind.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt / Definitionen](#)

Office 365-Dienste

Duet Enterprise Online

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem die Nutzer keinen Lese- oder Schreibzugriff auf einen Teil einer SharePoint Online-Websitesammlung haben, für den sie die erforderlichen Berechtigungen besitzen.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

Ausnahmen für Servicelevel: Diese SLA findet keine Anwendung, wenn der Lese- oder Schreibzugriff auf einen Teil einer SharePoint Online-Website infolge eines Ausfalls der Software, Geräte oder Dienste Dritter, die nicht von Microsoft kontrolliert werden, oder infolge eines Ausfalls der Software von Microsoft, die nicht von Microsoft selbst als Teil des Diensts ausgeführt wird, nicht möglich ist.

Zusätzliche Bestimmungen: Sie sind ausschließlich zu einer Dienstgutschrift für Duet Enterprise Online berechtigt, wenn Sie zu einer Gutschrift für Nutzer-ALS von SharePoint Online Plan 2 berechtigt sind, die Sie als Voraussetzung für Ihre Duet Enterprise Online-Nutzer-ALS erworben haben.

[Inhalt / Definitionen](#)

Exchange Online

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem Benutzer nicht in der Lage sind, E-Mails mit Outlook Web Access zu senden oder zu empfangen. Für diesen Service ist keine planmäßige Downtime vorgesehen.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

Zusätzliche Bestimmungen: Siehe Anhang 1 – Servicelevel-Verpflichtung für Virenerkennung und -blockierung, Wirksamkeit gegen Spams oder Falsch positiv.

[Inhalt / Definitionen](#)

Exchange Online-Archivierung

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem Benutzer nicht auf in ihrem Archiv gespeicherte E-Mail-Nachrichten zugreifen können. Für diesen Service ist keine planmäßige Downtime vorgesehen.

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

Ausnahmen für Servicelevel: Diese SLA gilt nicht für den Erwerb der Enterprise CAL Suite über Open Value und Open Value Subscription-Volumenlizenzverträge.

[Inhalt](#) / [Definitionen](#)

Exchange Online Protection

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem das Netzwerk keine E-Mails empfangen und verarbeiten kann. Für diesen Service ist keine planmäßige Downtime vorgesehen.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

Ausnahmen für Servicelevel: Diese SLA gilt nicht für den Erwerb der Enterprise CAL Suite über Open Value und Open Value Subscription-Volumenlizenzverträge.

Zusätzliche Bestimmungen: Siehe (i) Anhang 1 – Servicelevel-Verpflichtung für Virenerkennung und -blockierung, Wirksamkeit gegen Spams oder Falsch positiv und (ii) Servicelevel-Verpflichtung für Betriebszeit und E-Mail-Zustellung.

[Inhalt](#) / [Definitionen](#)

Microsoft MyAnalytics

Ausfallzeit: Jeder Zeitraum, in dem Nutzer nicht auf das MyAnalytics-Dashboard zugreifen können.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeit eines Monats ist die Summe der Dauer aller Vorfälle (in Minuten) in diesem Monat multipliziert mit der Anzahl von Nutzern, die von einem Vorfall jeweils betroffen sind.

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt / Definitionen](#)

Microsoft Stream

Ausfallzeit: Jede Zeitspanne, in der die Benutzer nicht hochladen, wiedergeben, Videos löschen oder Video-Metadaten bearbeiten können, wenn sie über entsprechende Berechtigungen und Inhalte verfügen, ist gültig, ausschließlich nicht unterstützte Szenarien¹.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Benutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Benutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Benutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeit eines Monats ist die Summe der Dauer aller Vorfälle (in Minuten) in diesem Monat multipliziert mit der Anzahl von Benutzern, die von einem Vorfall jeweils betroffen sind.

Servicelevelzusage:

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

Ausnahmen für Servicelevel: Für eine kostenlose Stufe von Microsoft Stream wird keine SLA zur Verfügung gestellt.

¹Nicht unterstützte Szenarios können Wiedergabe auf nicht unterstützten Geräten / OS-, clientseitige Netzwerkprobleme und Benutzerfehler enthalten.

[Inhalt / Definitionen](#)

Microsoft Teams

Ausfallzeit: Jeder Zeitraum, in dem Endbenutzer nicht den Anwesenheitsstatus sehen, Konversationen per Sofortnachricht führen oder Onlinebesprechungen veranlassen können.¹

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeit eines Monats ist die Summe der Dauer aller Vorfälle (in Minuten) in diesem Monat multipliziert mit der Anzahl von Nutzern, die von einem Vorfall jeweils betroffen sind.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

¹Die Funktion für Onlinebesprechungen gilt nur für Nutzer mit Lizenz für den Dienst Skype for Business Online Plan 2.

[Inhalt / Definitionen](#)

Microsoft 365 Apps for business

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem Office-Anwendungen aufgrund eines Problems mit der Aktivierung von Office 365 mit geringeren Funktionen ausgeführt werden.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt / Definitionen](#)

Microsoft 365 Apps for enterprise

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem Office-Anwendungen aufgrund eines Problems mit der Aktivierung von Office 365 mit geringeren Funktionen ausgeführt werden.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt / Definitionen](#)

Office 365 Advanced Compliance

Ausfallzeit: Jede Zeitspanne, in der die Kunden-Lockbox-Komponente von Office 365 Advanced Compliance aufgrund eines Problems mit Office 365 in einen reduzierten Funktionalitätsmodus versetzt wird.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird anhand der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge jedes Vorfalls (in Minuten), der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25%
< 99 %	50%

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 95 %	100%

[Inhalt / Definitionen](#)

Office Online

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem Nutzer die Webanwendungen nicht zum Anzeigen und Bearbeiten von Office-Dokumenten verwenden können, die auf einer SharePoint Online-Website gespeichert sind, für die sie die geeigneten Berechtigungen besitzen.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt / Definitionen](#)

Office 365 Video

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem die Benutzer keine Videos im Videoportal hochladen, ansehen oder bearbeiten können, wenn sie die erforderlichen Berechtigungen und gültigen Inhalt besitzen.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicelevel-Verpflichtung:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt / Definitionen](#)

OneDrive for Business

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem die Benutzer Dateien, die in ihrem persönlichen OneDrive for Business-Speicher gespeichert sind, nicht anzeigen oder bearbeiten können.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt / Definitionen](#)

Project

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem die Nutzer keinen Lese- oder Schreibzugriff auf einen Teil einer SharePoint Online-Websitesammlung mit Project Web App haben, für den sie die erforderlichen Berechtigungen besitzen.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt / Definitionen](#)

SharePoint Online

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem die Nutzer keinen Lese- oder Schreibzugriff auf einen Teil einer SharePoint Online-Websitesammlung haben, für den sie die erforderlichen Berechtigungen besitzen.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt / Definitionen](#)

Skype for Business Online

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem Endbenutzer nicht den Anwesenheitsstatus sehen, Konversationen per Sofortnachricht führen oder Onlinebesprechungen veranlassen können.¹

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

¹Die Funktion für Onlinebesprechungen gilt nur für den Skype for Business Online Plan 2-Dienst.

[Inhalt](#) / [Definitionen](#)

Microsoft Teams – Anrufpläne, Telefonsystem und Audiokonferenzen

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem Endnutzer nicht in der Lage sind, einen Anruf im Telefonfestnetz (Public Switched Telephone Network – PSTN) zu initiieren oder sich über das PSTN in eine Audiokonferenz einzuwählen oder Anrufe mit Anrufwarteschlangen oder automatischer Telefonzentrale zu bearbeiten.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird für jeden dieser Dienste mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Die Ausfallzeit wird in Nutzerminuten gemessen, d. h. für jeden Monat ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der Nutzer, die von diesem Vorfall betroffen sind. Eine Gutschrift wird nur für die tatsächlich betroffenen Dienste erteilt.

Diese SLA gilt nicht für Ausfälle, die durch einen Ausfall von Software, Geräten oder Diensten Dritter verursacht werden, die nicht von Microsoft kontrolliert werden, oder für Microsoft-Software, die nicht von Microsoft selbst als Teil des Dienstes ausgeführt wird.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,99 %	10%
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Microsoft Teams – Sprachqualität

Dieser SLA gilt für alle berechtigten Anrufe, die von einem beliebigen Nutzer des Sprachdienstes im Rahmen des Abonnements getätigt werden (für alle VOIP- oder PSTN-Anrufe aktiviert).

Zusätzliche Definitionen:

„**Berechtigter Anruf**“ ist ein mit Microsoft Teams getätigter Anruf (innerhalb eines Abonnements), der die beiden nachfolgenden Bedingungen erfüllt:

- Der Anruf wurde von einem Microsoft Teams Certified IP Desk-Telefon aus über kabelgebundenes Ethernet getätigt.
- Ursache für Paketverlust-, Jitter- und Latenzprobleme während des Anrufs waren die von Microsoft verwalteten Netzwerke.

„**Anrufe insgesamt**“ ist die Gesamtzahl der berechtigten Anrufe.

„**Anrufe von Schlechter Qualität**“ ist die Gesamtzahl der berechtigten Anrufe, die aufgrund von zahlreichen Faktoren, die zu einer Verschlechterung der Anrufqualität führen können, in den von Microsoft verwalteten Netzwerken als schlecht eingestuft wurden. Der aktuelle Klassifizierer für Anrufe von Schlechter Qualität basiert hauptsächlich auf Netzwerkparametern wie Roundtrip Time (RTT), Paketverlustrate, Jitter und Paketverlust-Verzögerungsverbergungsfaktoren, ist aber dynamisch und wird auf Grundlage neuer Erkenntnisse, die aus der Analyse von Millionen Skype, Skype for Business, und Microsoft Teams-Anrufen sowie Weiterentwicklungen von Geräten, Algorithmen und Endbenutzerbewertungen gewonnen werden, fortlaufend aktualisiert.

Monatliche Anzahl Guter Anrufe: Die Monatliche Anzahl Guter Anrufe wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Anrufe insgesamt} - \text{Anrufe von Schlechter Qualität}}{\text{Anrufe insgesamt}} \times 100$$

Dienstgutschrift:

Monatliche Anzahl Guter Anrufe	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt / Definitionen](#)

Workplace Analytics

Ausfallzeit: Jeder Zeitraum, in dem Nutzer nicht auf die Website von Workplace Analytics zugreifen können.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeit eines Monats ist die Summe der Dauer aller Vorfälle (in Minuten) in diesem Monat multipliziert mit der Anzahl von Nutzern, die von einem Vorfall jeweils betroffen sind.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt / Definitionen](#)

Yammer Enterprise

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum über zehn Minuten, in dem mehr als fünf Prozent der Endbenutzer in irgendeinem Teil des Yammer-Netzwerks, für den sie die erforderlichen Berechtigungen besitzen, keine Nachrichten veröffentlichen oder lesen können

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt / Definitionen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Microsoft Azure Dienste und -Pläne

Azure Active Basic (Azure AD)

Azure Active Directory Basic

Ausfallzeit: Jeder Zeitraum, in dem Nutzer nicht in der Lage sind, sich beim Dienst anzumelden, sich im Zugriffsbereich anzumelden, auf Anwendungen im Zugriffsbereich zuzugreifen und Passwörter zurückzusetzen; oder jeder Zeitraum, in dem IT-Administratoren nicht in der Lage sind, Einträge im Verzeichnis zu erstellen, zu lesen, zu schreiben und zu löschen bzw. Nutzer für Anwendungen im Verzeichnis bereitzustellen/abzuziehen.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Nutzerminuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeit eines Monats ist die Summe der Dauer aller Vorfälle (in Minuten) in diesem Monat multipliziert mit der Anzahl von Nutzern, die von einem Vorfall jeweils betroffen sind.

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,99 %	10%
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

Azure Active Directory Premium

Ausfallzeit: Jeder Zeitraum, in dem sich Nutzer nicht beim Azure Active Directory-Dienst anmelden können oder in dem Azure Active Directory die Authentifizierungs- und Autorisierungs-Token, die Nutzer für die Anmeldung bei mit dem Dienst verbundenen Anwendungen benötigen, nicht erfolgreich ausgeben kann.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{UNutzerminuten \text{ abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeit eines Monats ist die Summe der Dauer aller Vorfälle (in Minuten) in diesem Monat multipliziert mit der Anzahl von Nutzern, die von einem Vorfall jeweils betroffen sind.

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,99 %	10%
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure Active Directory B2C

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, für die ein Azure AD B2C Directory während eines Monats der Rechnungsstellung bereitgestellt wurde.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ bezieht sich auf die Summe der Bereitstellungsminuten aller Azure AD B2C Directories, die in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Abrechnungsmonats bereitgestellt werden.

Ausfallzeit: ist die Gesamtzahl der Minuten aller Azure AD B2C Directories, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer der Azure AD B2C-Dienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Versuche, das Nutzer-Log-in und das Log-in zu verarbeiten, keine Token oder gültigen Fehlercodes zurückgeben oder innerhalb von zwei Minuten keine Antworten zurückgeben.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,99 %	10%
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure Active Directory Domain-Dienste

Zusätzliche Definitionen:

„**Verwaltete Domäne**“ bezieht sich auf eine Active Directory-Domäne, die von Azure Active Directory Domain-Diensten bereitgestellt und verwaltet wird.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, die eine bestimmte Verwaltete Domäne vom Kunden in Microsoft Azure im Verlauf eines Abrechnungsmonats in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten im Verlauf eines Abrechnungsmonats für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement, in denen eine bestimmte Verwaltete Domäne nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Domänenauthentifizierungsanforderungen für Nutzerkonten, die zu einer Verwalteten Domäne gehören, LDAP-Bindungen zum Stamm-DSE oder DNS-Lookups von Datensätzen, die in dem virtuellen Netzwerk erfolgen, in dem die Verwaltete Domäne aktiviert ist, innerhalb von 30 Sekunden entweder einen Fehlercode zurückgeben oder keinen Erfolgscode zurückgeben.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Azure Active Directory Domain-Dienste durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Analysis Services

Zusätzliche Definitionen:

„**Server**“ bezeichnet einen beliebigen Azure Analysis Services-Server.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, die ein bestimmter Server im Verlauf eines Abrechnungsmonats in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement in Microsoft Azure bereitgestellt wurde.

„**Clientvorgänge**“ ist die Menge aller dokumentierten Vorgänge, die von Azure Analysis Services unterstützt werden.

Ausfallzeit: Ist die Gesamtzahl der Minuten während eines Abrechnungsmonats für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement, in denen ein bestimmter Server nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als für einen bestimmten Server nicht verfügbar, wenn mehr als 1 % aller innerhalb der Minute durchgeführten Client-Vorgänge zu einem Fehlercode führen.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit für einen bestimmten Server wird anhand der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

API-Verwaltungsdienste

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ gemeint ist die Gesamtminutenanzahl, die eine API-Management-Einheit in Microsoft Azure während eines Rechnungsmonats bereitstellt.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten über alle API-Verwaltungsinstanzen hinweg, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt werden.

„**Proxy**“: Gemeint ist die Komponente des API-Management-Dienstes, in der API-Anforderungen empfangen und von der diese an die konfigurierte, abhängige API weitergeleitet werden.

Ausfallzeit: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller API-Verwaltungsinstanzen, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer der API-Verwaltungsdienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte API-Verwaltungsinstanz als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche zur Durchführung von Vorgängen über den Proxy während der gesamten Minute entweder zu einem Fehlercode führen oder binnen fünf Minuten keinen Erfolgscode zurückgeben.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift für Verbrauchs-, Basis-, Standard- und Premiumstufe-Bereitstellungen, die innerhalb einer einzigen Region skaliert werden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

Servicegutschrift für Premiumstufe-Bereitstellungen, die auf zwei oder mehr Regionen verteilt sind:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

App Center

Zusätzliche Definitionen:

„**Builddienst**“ ist eine Funktion, mit der Kunden ihre mobilen Anwendungen im Visual Studio App Center erstellen können.

„**Testdienst**“ ist eine Funktion, mit der Kunden Tests für ihre mobilen Anwendungen auf physischen Geräten hochladen und ausführen können, die in Visual Studio App Center laufen.

„**Pushbenachrichtigungsdienst**“s ist eine Funktion, mit der Kunden Push-Nachrichten an bestimmte Geräte senden können, die für den Empfang solcher Nachrichten mit Visual Studio App Center konfiguriert sind.

Berechnung der Monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Visual Studio App Center-Builddienste

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, für die der Kunde den Builddienst für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt hat.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, in denen der Builddienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle kontinuierlichen HTTP-Anfragen an den Builddienst zur Durchführung von Vorgängen, die vom Kunden während der Minute initiiert wurden, entweder zu einem Fehlercode führen oder innerhalb einer Minute keine Antwort zurückgeben.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit für den Visual Studio App Center-Builddienst errechnet sich aus den Maximal verfügbaren Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die Maximal verfügbaren Minuten multipliziert mit 100. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Visual Studio App Center-Builddienstes durch den Kunden. Der Free-Tarif-Dienst ist von dieser SLA nicht abgedeckt.

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für den Visual Studio App Center-Testdienst

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, für die der Kunde den Testdienst für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt hat.

Ausfallzeit: Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, in denen der Testdienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle kontinuierlichen HTTP-Anfragen an den Testdienst zur Durchführung von Vorgängen, die vom Kunden während der Minute initiiert wurden, entweder zu einem Fehlercode führen oder innerhalb einer Minute keine Antwort zurückgeben.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit für den Visual Studio App Center-Testdienst errechnet sich aus den Maximal verfügbaren Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die Maximal verfügbaren Minuten multipliziert mit 100. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Visual Studio App Center-Testdienstes durch den Kunden. Der Free-Tarif-Dienst ist von dieser SLA nicht abgedeckt.

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für den Push-Benachrichtigungsdienst von Visual Studio App Center

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, für die der Kunde den Pushbenachrichtigungsdienst für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt hat.

Ausfallzeit: Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, in denen der Pushbenachrichtigungsdienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle kontinuierlichen HTTP-Anfragen an den Pushbenachrichtigungsdienst zur Durchführung von Vorgängen, die vom Kunden während der Minute initiiert wurden, entweder zu einem Fehlercode führen oder innerhalb einer Minute keine Antwort zurückgeben.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit für den Visual Studio App Center-Pushbenachrichtigungsdienst errechnet sich aus den Maximal verfügbaren Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die Maximal verfügbaren Minuten multipliziert mit 100. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Push-Benachrichtigungsdienstes von Visual Studio App Center durch den Kunden. Der Free-Tarif-Dienst ist von dieser SLA nicht abgedeckt.

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

App-Konfiguration

Zusätzliche Definitionen

„**Konfigurationsspeicher**“ ist eine einzelne Bereitstellung von Azure App Configuration, die vom Kunden so erstellt wurde, dass sie im Verwaltungsportal auf der Registerkarte „App Configuration“ aufgeführt wird.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Azure App Configuration

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter Konfigurationsspeicher im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung in Microsoft Azure bereitgestellt wurde.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller Konfigurationsspeicher, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wird.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, in denen der Konfigurationsspeicher nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für einen bestimmten Konfigurationsspeicher als nicht verfügbar, wenn während der gesamten Minute keine Verbindung zwischen dem Konfigurationsspeicher und dem Internetgateway von Microsoft besteht.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für Azure App Configuration wird für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement berechnet als die Maximal verfügbaren Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch die Maximal verfügbaren Minuten x 100 im Abrechnungsmonat. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der App Configuration durch den Kunden: Der Free-Tarif der Azure App Configuration wird von dieser SLA nicht abgedeckt.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

App-Dienst

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte App im Verlauf eines Abrechnungsmonats in Microsoft Azure ausgeführt wurde. Bereitstellungsminuten werden von dem Zeitpunkt, an dem die App erstellt wurde oder der Kunde eine Aktion initiiert hat, die zur Ausführung der App führt, bis zu dem Zeitpunkt gemessen, an dem der Kunde eine Aktion initiiert hat, die zum Anhalten oder Löschen der App führt.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellten Apps.

„**App**“ ist eine Web App, Mobile App, API App, Logic App, die vom Kunden innerhalb des App-Dienstes bereitgestellt wird, mit Ausnahme von Apps in den Tarifen „Free“ und „Shared“. Die SLA wird unterstützt, wenn sie auf einer einzelnen Instanz und auf mehreren Instanzen ausgeführt wird.

Ausfallzeit: ist die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Apps, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer die App nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte App als nicht verfügbar, wenn keine Verbindung zwischen der App und dem Internetgateway von Microsoft besteht.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

Zusatzbestimmungen: Servicegutschriften gelten nur für Gebühren, die Ihrer Nutzung von Web Apps, Mobile Apps, API Apps oder Logic Apps zuzuordnen sind, und nicht für Gebühren, die anderen Arten von Apps zuzuordnen sind, die über den App-Dienst verfügbar sind und die nicht unter diese SLA fallen.

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Application Gateway

Zusätzliche Definitionen:

„**Application Gateway Cloud-Dienst**“ bezieht sich auf eine Sammlung von zwei oder mehr mittlerer oder großer Application Gateway-Instanzen oder Bereitstellungen, die die Autoskalen- oder Zonenredundanz unterstützen können, die für die Erbringung von HTTP-Lastenausgleichsdiensten konfiguriert sind.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten während eines Abrechnungsmonats, in denen ein Application Gateway Cloud-Dienst in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.

Ausfallzeit: ist die Gesamtzahl der Maximal Verfügbaren Minuten während eines Abrechnungsmonats für einen bestimmten Application Gateway Cloud-Dienst, in denen der Application Gateway Cloud-Dienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Versuche innerhalb der Minute, eine Verbindung zum Application Gateway Cloud-Dienst herzustellen, erfolglos bleiben.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird nach folgender Formel berechnet:

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Application Insights

Zusätzliche Definitionen:

„**Application Insights-Ressource**“ ist der Container in Application Insights, der die Daten für einen einzelnen Instrumentierungsschlüssel sammelt, verarbeitet und speichert.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, während der im Rahmen eines Microsoft Azure-Abonnements von einem Kunden eine bestimmte Application Insights-Ressource in einem Abrechnungsmonat bereitgestellt wurde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, in denen diese Daten in einer Application Insights-Ressource nicht verfügbar sind. Eine Minute gilt als nicht verfügbar für eine bestimmte Application Insights-Ressource, in der keine HTTP-Operationen zu einem Erfolgscode führten.

Prozentsatz der Monatlichen Abfrageverfügbarkeit: für eine bestimmte Application Insights-Ressource wird berechnet als Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal verfügbare Minuten multipliziert mit 100.

Der Prozentsatz der Monatlichen Abfrageverfügbarkeit wird nach folgender Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Application Insights-Dienstes – SLA-Abfrageverfügbarkeit durch den Kunden:

Prozentsatz der Monatlichen Abfrageverfügbarkeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Azure-Angewendete KI-Dienste

Zusätzliche Definitionen

„**Transaktionsversuchssumme**“ ist die Gesamtzahl der authentifizierten API-Anfragen des Kunden im Verlauf eines Abrechnungsmonats für eine bestimmte Angewendete KI-Dienste-API. Die Transaktionsversuchssumme schließt keine API-Anforderungen ein, die einen Fehlercode rückmelden und innerhalb eines Fünf-Minuten-Fensters nach dem Erhalt des ersten Fehlercodes kontinuierlich wiederholt werden.

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ ist die Menge aller Anfragen an die Angewendete KI-Dienste-API innerhalb der Transaktionsversuchssumme, die einen Fehlercode rückmelden. Fehlerhafte Transaktionsversuche schließen keine API-Anforderungen ein, die einen Fehlercode rückmelden und innerhalb eines Fünf-Minuten-Fensters nach dem Erhalt des ersten Fehlercodes kontinuierlich wiederholt werden.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für jeden API-Dienst wird berechnet als Gesamtzahl der Transaktionsversuche abzüglich Fehlerhafte Transaktionen geteilt durch Gesamtzahl der Transaktionsversuche x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes API-Abonnement. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Transaktionsversuche abzüglich Fehlerhafte Transaktionen}}{\text{Gesamtzahl der Transaktionsversuche}} \times 100$$

Folgende Servicelevels und Servicegutschriften gelten für Applied AI Services APIs:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Servicelevels-Ausnahmen: Für den Free-Tarif ist keine SLA vorgesehen.

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Azure Arc

Zusätzliche Definitionen

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe der kumulierten Minuten in einem Abrechnungsmonat, in dem mindestens eine Azure-Ressource mit Kubernetes-Konfiguration auf einer Azure Arc-fähigen Kubernetes-Ressource in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der kumulierten Maximal verfügbaren Minuten in einem Abrechnungsmonat, in dem mindestens eine Azure-Ressource mit Kubernetes-Konfiguration auf einer Azure Arc-fähigen Kubernetes-Ressource bereitgestellt wurde, die REST-API-Vorgänge („Representational State Transfer“ oder „REST“) für die Azure-Ressource mit Kubernetes-Konfiguration jedoch nicht verfügbar sind.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit ergibt sich aus folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung einer Azure-Ressource mit Kubernetes-Konfiguration auf einem Azure Arc-fähigen Kubernetes durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Automatisierung

Automatisierungsdienst – Desired State Configuration (DSC)

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmtes Automatisierungskonto im Verlauf eines Abrechnungsmonats in Microsoft Azure bereitgestellt wurde.

„**DSC-Agentdienst**“ bezeichnet die für den Empfang und die Reaktion auf Pull-, Registrierungs- und Berichtsanfragen von DSC-Knoten verantwortliche Komponente des Automatisierungsdienstes.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ bezeichnet die Summe der Bereitstellungsminuten aller Automatisierungskonten, die in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Abrechnungsmonats bereitgestellt werden.

Ausfallzeit: Die kumulierten Bereitstellungsminuten für alle in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellten Automatisierungskonten, in denen der DSC-Agent-Dienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für ein bestimmtes Automatisierungskonto als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Pulls, Registrierungen und Berichtsfragen von mit dem Automatisierungskonto verbundenen DSC-Knoten an den DSC Agent Service während der gesamten Minute entweder zu einem Fehlercode führen oder binnen fünf Minuten keinen Erfolgscode zurückgeben.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird nach folgender Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Zusatzbestimmungen: Die folgenden Servicegutschriften gelten ausschließlich für Gebühren, die auf Ihre Nutzung von DSC-Funktionen innerhalb des Automatisierungsdienstes zurückzuführen sind: Für den Free-Tarif des Automatisierungsdienstes gibt es keine SLA.

Automatisierungsdienst – Prozessautomatisierung

Zusätzliche Definitionen:

„**Verzögerte Jobs**“ ist die Gesamtzahl der Jobs für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement, die nicht innerhalb von dreißig (30) Minuten nach ihrer geplanten Startzeit beginnen.

„**Job**“ bezeichnet die Ausführung eines Runbooks.

„**Geplante Startzeit**“ ist ein Zeitpunkt, zu dem ein Job mit der Ausführung beginnen soll.

[Inhalt](#)



[Einleitung](#)



[Allgemeine Bestimmungen](#)



[Dienstspezifische Bestimmungen](#)



[Anhang](#)

„**Runbook**“ bezeichnet eine Reihe von Aktionen, die Sie zur Ausführung in Microsoft Azure festgelegt haben.

„**Jobsumme**“ ist die Gesamtzahl der Jobs, die für die Ausführung im Verlauf eines bestimmten Abrechnungsmonats für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement geplant sind.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Jobs abzüglich Verspätete Jobs}}{\text{Gesamtzahl der Jobs}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Zusatzbestimmungen: Die folgenden Servicegutschriften gelten ausschließlich für Gebühren, die auf Ihre Nutzung von Prozessautomatisierungsfunktionen innerhalb des Automatisierungsdienstes zurückzuführen sind: Für den Free-Tarif des Automatisierungsdienstes gibt es keine SLA.

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure Backup

Zusätzliche Definitionen:

„**Backup**“ oder „**Sicherung**“ ist der Prozess des Kopierens von Computerdaten von einem registrierten Server in einen Sicherungstresor.

„**Backup-Agent**“ ist die Software, die auf einem registrierten Server installiert ist und es dem registrierten Server ermöglicht, ein oder mehrere Geschützte Elemente zu sichern oder wiederherzustellen.

„**Sicherungstresor**“ ist ein Container, in Sie ein oder mehrere Geschützte Elemente zur Sicherung registrieren können.

„**Fehler**“ bedeutet, dass entweder der Backup-Agent oder der Dienst einen korrekt konfigurierten Sicherungs- oder Wiederherstellungsvorgang aufgrund der Nichtverfügbarkeit des Backup-Dienstes nicht vollständig abschließen konnte.

„**Geschütztes Element**“ bezieht sich auf eine Sammlung von Daten wie ein Volume, eine Datenbank oder einen virtuellen Computer, für die eine Sicherung im Backup-Dienst geplant wurde. Dadurch wird sie als Geschütztes Element auf der Registerkarte „Geschützte Elemente“ im Abschnitt „Wiederherstellungsdienste“ des Verwaltungsportals aufgeführt.

„**Wiederherstellung**“ ist der Prozess des Wiederherstellens von Computerdaten von einem Sicherungstresor auf einem registrierten Server.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für den Backup-Dienst

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, während derer ein Geschütztes Element für die Sicherung in einem Sicherungstresor geplant ist.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten aller Geschützten Elemente in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats.

Ausfallzeit: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Geschützten Elemente, deren Sicherung von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement geplant wird, während derer der Backup-Dienst für das Geschützte Element nicht verfügbar ist. Der Backup-Dienst gilt für ein bestimmtes Geschütztes Element ab dem ersten Fehler einer Sicherung oder Wiederherstellung des Geschützten Elements und bis zur Einleitung einer erfolgreichen Sicherung oder Wiederherstellung des Geschützten Elements als nicht verfügbar, vorausgesetzt, Wiederholungen werden fortlaufend und mindestens einmal alle dreißig Minuten versucht.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure Bastion

Zusätzliche Definitionen

Berechnung der monatlichen Betriebszeit

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe der kumulierten Minuten im Verlauf eines Abrechnungsmonats, in dem eine bestimmte Azure-Bastion in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der kumulierten Maximal verfügbaren Minuten, in denen eine Azure-Bastion nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Versuche, sich innerhalb dieser Minute mit der Azure-Bastion zu verbinden, erfolglos waren.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für eine bestimmten Azure-Bastion wird berechnet als Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal verfügbare Minuten x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung jeder Azure Bastion durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Batch

Zusätzliche Definitionen:

„**Durchschnittliche Fehlerrate**“ für einen Abrechnungsmonat ist die Summe der Fehlerraten für jede Stunde im Abrechnungsmonat, geteilt durch die Gesamtzahl der Stunden in jenem Monat.

„**Fehlerrate**“ ist die Gesamtzahl der Fehlerhaften Anforderungen geteilt durch die Gesamtzahl der Anforderungen im Verlauf eines bestimmten einstündigen Intervalls. Wenn die Gesamtzahl der Anforderungen in einem bestimmten Ein-Stunden-Intervall null ist, liegt die Fehlerrate für dieses Intervall bei 0 %.

„**Ausgeschlossene Anforderungen**“ sind Anforderungen, die zu einem HTTP 4xx-Statuscode führen, ausgenommen ein HTTP 408-Statuscode.

„**Fehlerhafte Anforderungen**“ ist die Menge aller Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Anforderungen, die entweder einen Fehlercode oder einen HTTP 408-Statuscode zurückgeben oder nicht innerhalb von 5 Sekunden einen Erfolgscode zurückgeben.

„**Gesamtanzahl der Anfragen**“ bezeichnet die Gesamtanzahl aller authentifizierten REST API-Anfragen, mit Ausnahme von Ausgeschlossenen Anfragen, auf Ausführung von Vorgängen gegen Batch-Accounts, die innerhalb eines Zeitraums von einer Stunde innerhalb eines bestimmten Azure-Abonnements in einem Abrechnungsmonat versucht wurden.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Für den Batchdienst sieht die Rechnung so aus, dass von 100 % die Durchschnittliche Fehlerrate für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement in einem Abrechnungsmonat abgezogen wird. Die „Durchschnittliche Fehlerrate“ für einen Abrechnungsmonat ist die Summe der Fehlerraten für jede Stunde im Abrechnungsmonat, geteilt durch die Gesamtzahl der Stunden im Abrechnungsmonat.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\text{Monatliche Betriebszeit \%} = 100 \% \text{ abzüglich Durchschnittliche Fehlerrate}$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

BizTalk-Dienste

Zusätzliche Definitionen:

„**BizTalk-Dienstumgebung**“ bezieht sich auf eine von Ihnen erstellte Bereitstellung der BizTalk-Dienste, wie im Verwaltungsportal dargestellt, an die Sie Laufzeitnachrichtenanforderungen senden können.

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte BizTalk-Dienstumgebung im Verlauf eines Abrechnungsmonats in Microsoft Azure bereitgestellt wurde.

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle BizTalk-Dienstumgebungen, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurden.

„**Speicherkonto für Überwachung**“ bezieht sich auf das Azure-Speicherkonto, das von den BizTalk-Diensten verwendet wird, um Überwachungsinformationen in Bezug auf die Ausführung der BizTalk-Dienste zu speichern.

Ausfallzeit: Kumulierte Bereitstellungsminuten für alle von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellten BizTalk-Dienstumgebungen, in denen die BizTalk-Dienstumgebung nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar für eine bestimmte BizTalk-Dienstumgebung, wenn keine Konnektivität zwischen Ihrer BizTalk-Dienstumgebung und dem Internetgateway von Microsoft besteht.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Servicelevels-Ausnahmen: Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Stufen Basis, Standard und Premium der BizTalk-Dienste. Diese SLA gilt nicht für die Entwicklerstufe der Microsoft Azure BizTalk-Dienste.

Zusatzbestimmungen: Wenn Sie einen Anspruch einreichen, müssen Sie sicherstellen, dass die vollständigen Überwachungsdaten im Speicherkonto für Überwachung aufbewahrt und Microsoft zur Verfügung gestellt werden.

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure Bot Service

Zusätzliche Definitionen:

„**Azure Bot Service Premium Channel**“ ist ein Bot Framework Channel in der Premium-Kategorie.

„**Bot**“ ist die das Internet nutzende Konversationsanwendung des Entwicklers, die für das Senden und Empfangen von Nachrichten des Azure Bot Service registriert und konfiguriert ist.

„**Bot Framework**“ ist eine Plattform zum Erstellen, Verbinden, Testen und Bereitstellen leistungsstarker und intelligenter Bots.

„**Kunde**“ ist der dem Endbenutzer zugewandte Teil eines Bots.

„**Premium Channels API-Endpunkt**“ ist ein Bot Framework REST API-Endpunkt für Azure Bot Service Premium Channels

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Azure Bot Services Premium Channels:

„**Gesamt-API-Anforderungen**“ ist die Gesamtzahl der Anforderungen, die vom Bot oder dem Client an den API-Endpunkt des Premium Channels in einem Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats gestellt wurden.

„**Fehlerhafte API-Anforderungen**“ sind die Gesamtzahl der Anforderungen in der Gesamtzahl der API-Anforderungen, die einen Fehlercode ausgeben oder nicht innerhalb von 2 Minuten antworten.

„**Monatliche Laufzeit**“ wird berechnet, indem von der Gesamtzahl der API-Anforderungen die Fehlerhaften API-Anforderungen abgezogen und das Ergebnis durch die Gesamtzahl der API-Anforderungen dividiert und mit 100 multipliziert wird.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Gesamtzahl der API-Anforderungen abzüglich Fehlerhafte API-Anforderungen}}{\text{Gesamtzahl der API-Anforderungen}} \times 100$$

Folgende Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Azure Bot Service Premium Channels durch den Kunden.

Servicelevels und Servicegutschriften:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure Cache für Redis

Zusätzliche Definitionen:

„**Cache**“ bezieht sich auf eine vom Kunden erstellte Bereitstellung des Cache-Dienstes, dessen Cache-Endpunkte auf der Registerkarte „Cache“ im Verwaltungsportal aufgelistet sind.

„**Cache-Endpunkte**“ bezieht sich auf Endpunkte, über die auf einen Cache zugegriffen werden kann.

„**Verfügbarkeitszone**“ ist ein fehlerisolierter Bereich in einer Azure-Region, der redundante Stromversorgung, Kühlung und Vernetzung zur Verfügung stellt.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für den Cache-Dienst

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter Cache im Verlauf eines Abrechnungsmonats in Microsoft Azure bereitgestellt wurde.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten über alle Caches, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt werden.

Ausfallzeit: Summe der kumulierten Bereitstellungsminuten für alle vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellten Caches, in denen der Cache nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für einen bestimmten Cache als nicht verfügbar, wenn während der gesamten Minute keine Konnektivität zwischen einem oder mehreren mit dem Cache verbundenen Cache-Endpunkten und dem Internetgateway von Microsoft besteht.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die für die Nutzung des Cache-Dienstes durch den Kunden geltenden Servicelevels und Servicegutschriften variieren je nach den Bereitstellungsbedingungen und der Stufe des Cache-Dienstes. Sofern oben nicht anders angegeben, gelten die Servicelevels und Servicegutschriften für die Nutzung des Cache-Dienstes durch den Kunden, der den Azure Managed Cache-Dienst oder die Standard-, Premium-, Enterprise- und Enterprise Flash-Stufen des Azure Cache für den Redis-Dienst umfasst. Die Basisstufe des Azure Cache für Redis Cache wird von dieser SLA nicht abgedeckt.

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Für die Cache-Stufen Enterprise und Enterprise Flash, die in drei oder mehr Verfügbarkeitszonen in derselben Azure-Region bereitgestellt werden, gelten für die Nutzung des Cache-Dienstes durch den Kunden die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

Für die Cache-Stufen Enterprise und Enterprise Flash, die (1) in mindestens drei Azure-Regionen und drei oder mehr Verfügbarkeitszonen in jeder dieser Regionen bereitgestellt werden und (2) mit aktiver Georeplikation für alle Cache-Instanzen versehen sind, gelten, wenn die Funktion der aktiven Georeplikation aktiviert und allgemein verfügbar ist (d. h. nicht in Vorschau), die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften für die Nutzung des Cache-Dienstes durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,999 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Cloud-Dienste

Zusätzliche Definitionen:

„**Cloud-Dienste**“ bezieht sich auf eine Reihe Rechenressourcen, die für Web- und Worker-Rollen verwendet werden.

„**Verbindungen mit Rolleninstanzen**“ bezeichnet den bidirektionalen Netzwerkverkehr zwischen der Rolleninstanz und anderen IP-Adressen mithilfe von TCP- oder UDP-Netzwerkprotokollen, in denen die Rolleninstanz für den zulässigen Verkehr konfiguriert ist. Die IP-Adressen können IP-Adressen sein, die sich im selben Cloud-Dienst befinden wie der virtuelle Computer, die sich im selben virtuellen Netzwerk wie der virtuelle Computer befinden, oder öffentliche, routingfähige IP-Adressen sein.

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

„**Mandant**“ stellt eine oder mehrere Rollen dar, die je aus einer oder mehreren Rolleninstanzen bestehen, die in einem einzigen Paket bereitgestellt werden.

„**Aktualisierungsdomäne**“ bezieht sich auf Microsoft Azure-Instanzen, auf die Plattformaktualisierungen gleichzeitig angewendet werden.

„**Web-Rolle**“ ist eine Cloud-Dienstkomponente, die in der Azure-Ausführungsumgebung ausgeführt wird und für die Webanwendungsprogrammierung wie von IIS und ASP.Net unterstützt angepasst ist.

„**Worker-Rolle**“ ist eine Cloud-Dienstkomponente, die in der Azure-Ausführungsumgebung ausgeführt wird. Sie ist hilfreich für die allgemeine Entwicklung und kann Hintergrundverarbeitung für eine Web-Rolle leisten.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Cloud-Dienste

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten während eines Abrechnungsmonats für alle internetseitigen Rollen, für die zwei oder mehr Instanzen in verschiedenen Aktualisierungsdomänen bereitgestellt sind. Die Maximal verfügbaren Minuten werden ab dem Bereitstellungszeitpunkt des Mandanten und Start der zugeordneten Rollen als Ergebnis einer vom Kunden initiierten Aktion bis zu dem Zeitpunkt gemessen, an dem der Kunde eine Aktion eingeleitet hat, die zum Stoppen oder Löschen des Mandanten führt.

Ausfallzeit: Die Gesamtzahl der Minuten unter den Maximal verfügbaren Minuten, für die keine Verbindungen mit Rolleninstanzen bestehen.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\text{Monatliche Betriebszeit \%} = \frac{(\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit})}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Azure Cognitive Search

Zusätzliche Definitionen:

„**Durchschnittliche Fehlerrate**“ für einen Abrechnungsmonat ist die Summe der Fehlerraten für jede Stunde im Abrechnungsmonat, geteilt durch die Gesamtzahl der Stunden in jenem Monat.

„**Fehlerrate**“ ist die Gesamtzahl der Fehlerhaften Anforderungen geteilt durch die Gesamtzahl der Anforderungen quer über alle Suchdienstinstanzen in einem bestimmten Azure-Abonnement im Verlauf eines bestimmten Ein-Stunden-Intervalls. Wenn die Gesamtzahl der Anfragen in einem einstündigen Intervall null ist, beträgt die Fehlerrate für dieses Intervall 0 %.

„**Ausgeschlossene Anforderungen**“ sind alle Anforderungen, die aufgrund der Erschöpfung der für eine Suchdienstinstanz zugewiesenen Ressourcen gedrosselt wurden, was durch einen HTTP 503-Statuscode und eine Antwortkopfzeile angezeigt wird, der angibt, dass die Anforderung gedrosselt wurde.

„**Fehlerhafte Anforderungen**“ ist die Menge aller Anforderungen innerhalb der Gesamtanzahl der Anforderungen, die weder einen Erfolgscode noch eine HTTP 4xx-Antwort zurückgeben.

„**Replik**“ ist eine Kopie eines Suchindexes innerhalb einer Suchdienstinstanz.

„**Suchdienstinstanz**“ ist eine Azure-Suchdienstinstanz, die einen oder mehrere Suchindizes enthält.

„**Gesamtzahl der Anforderungen**“ ist die Menge (a) aller Anforderungen zur Aktualisierung einer Suchdienstinstanz mit drei oder mehr Replikaten, plus (b) aller Anforderungen zur Abfrage einer Suchdienstinstanz mit zwei oder mehr Replikaten, mit Ausnahme von Ausgeschlossenen Anforderungen, innerhalb eines einstündigen Intervalls innerhalb eines bestimmten Azure-Abonnements im Verlauf eines Abrechnungsmonats.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$100 \% \text{ abzüglich Durchschnittliche Fehlerrate}$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Servicelevels-Ausnahmen: Die Freie Suche-Stufe wird von dieser SLA nicht abgedeckt.

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Azure Cognitive Services

Zusätzliche Definitionen:

„**Transaktionsversuchssumme**“ ist die Gesamtzahl der authentifizierten API-Anforderungen des Kunden während eines Rechnungsstellungsmonats für eine bestimmte Cognitive Service-API. Die Gesamtzahl der Transaktionsversuche umfasst nicht die API-Anforderungen, die einen Fehlercode zurückgeben und innerhalb eines Fünf-Minuten-Fensters nach Erhalt des ersten Fehlercodes kontinuierlich wiederholt werden.

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ ist die Menge aller Anforderungen an die API des Kognitiven Dienstes im Rahmen der Gesamtzahl der Transaktionsversuche, die einen Fehlercode zurückgeben. Zu den Fehlerhaften Transaktionsversuchen gehören nicht die API-Anforderungen, die einen Fehlercode zurückgeben und innerhalb eines Fünf-Minuten-Fensters nach Erhalt des ersten Fehlercodes kontinuierlich wiederholt werden.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für jeden API-Dienst wird berechnet als Gesamtzahl der Transaktionsversuche abzüglich der Fehlerhaften Transaktionen geteilt durch die Gesamtzahl der Transaktionsversuche x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes API-Abonnement.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird durch die folgende Formel dargestellt:

$$\text{Monatliche Betriebszeit \%} = \frac{(\text{Gesamttransaktionsversuche abzüglich Fehlerhafte Transaktionen})}{\text{Gesamtzahl der Transaktionsversuche}} \times 100$$

Servicegutschrift

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die APIs des Kognitiven Dienstes:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Servicelevels-Ausnahmen: Für den Free-Tarif ist keine SLA vorgesehen.

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure-Kommunikationsdienste

Zusätzliche Definitionen

„**Ausfallzeit**“ Zeitraum, in dem Endnutzer weder eine PSTN-Konferenz einleiten noch sich über PSTN in eine Konferenz einwählen können.

„**Nutzerminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten in einem Monat, abzüglich aller Geplanten Ausfallzeiten, multipliziert mit der Gesamtzahl der Nutzer.

SLA für Audio- und Videoanrufe

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Nutzerminuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

die Ausfallzeit wird in Nutzerminuten gemessen, d. h. für jeden Monat ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der Nutzer, die von diesem Vorfall betroffen sind.

Servicegutschrift:

Monatliche Anzahl Guter Anrufe	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Andere Dienste als Anrufdienste

Für alle übrigen Dienste basiert die SLA-Berechnung auf der Verfügbarkeit des Dienst-Gateways. Dies gilt für jedes der folgenden Angebote innerhalb von Azure Communication Services:

- Chat
- SMS
- Ressourcenanbieter
- Authentifizierung (UTM)

Definitionen:

„**Betriebszeit**“ wird anhand der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Anforderungen abzüglich Fehlerhafte Anforderungen}}{\text{Gesamtzahl der Anforderungen}} \times 100$$

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

wobei nicht verfügbare Anforderungen Anforderungen sind, die zu 5xx-Fehlern führen.

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Zusatzbestimmungen: Das Dienstguthaben wird auf den spezifischen Dienst angewendet, der nicht verfügbar war. Wenn der Kunde beispielsweise SMS- und Chat-Dienste nutzt und der SMS-Dienst die SLA nicht erfüllt, erhält er eine Gutschrift für die SMS-Nutzung, nicht für die Chat-Nutzung.

Die verfügbaren Minuten basieren nur auf Diensten, die unter der Kontrolle von Azure-Kommunikationsdiensten stehen; dies schließt Dienste von Drittanbietern wie Telekommunikationsanbietern und Netzbetreibern aus.

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure Confidential Ledger

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Azure Confidential Ledger

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, die ein bestimmtes verwaltetes Confidential Ledger im Verlauf eines Abrechnungsmonats in Microsoft Azure bereitgestellt wurde.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle verwalteten Confidential Ledgers, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurden.

„**Ausgeschlossene Transaktionen**“ sind Transaktionen zum Erstellen, Aktualisieren oder Löschen von verwalteten Confidential Ledgers.

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der Minuten, in denen die verwalteten Confidential Ledgers im Verlauf eines bestimmten Microsoft Azure-Abonnements für alle vom Kunden bereitgestellten verwalteten Confidential Ledgers nicht verfügbar waren. Eine Minute gilt für ein bestimmtes Confidential Ledger als nicht verfügbar, wenn alle kontinuierlichen Versuche, während der Minute Transaktionen mit Ausnahme von ausgeschlossenen Transaktionen im Confidential Ledger durchzuführen, entweder einen Fehlercode zurückgeben oder innerhalb von 5 Sekunden nach Eingang der Anforderung bei Microsoft nicht zu einem Erfolgscode führen.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für den Azure Confidential Ledger-Dienst wird berechnet als Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch die Maximal verfügbaren Minuten x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Azure Confidential Ledger durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure Container Apps

Zusätzliche Definitionen

„**App**“ ist ein Microservice oder eine Anwendung, die von einem Kunden des Azure Container Apps-Dienstes bereitgestellt wird.

„**Bereitstellungsminuten**“ bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten, die eine App voraussichtlich in einem Abrechnungsmonat aktiv ist. Die Zeit, die eine App voraussichtlich für einen Abrechnungsmonat aktiv sein wird, basiert auf den vom Kunden festgelegten Skalierungsregeln.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für eine bestimmte App, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wird.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Azure Container Apps

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe aller Minuten für alle von einem Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellten Apps, in denen mindestens eine der Apps nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte App als nicht verfügbar, wenn keine Verbindung zwischen der App und dem Internetgateway von Microsoft besteht.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Azure Container Apps-Dienstes durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure-Containerinstanzen

Zusätzliche Definitionen:

„**Konnektivität**“ ist der bidirektionale Netzwerkverkehr zwischen der Containergruppe und anderen IP-Adressen unter Verwendung von TCP- oder UDP-Netzwerkprotokollen, in denen die Containergruppe für zulässigen Verkehr konfiguriert ist.

„**Containergruppe**“ ist eine Sammlung von gemeinsam aufgestellten Containern, die denselben Lebenszyklus und dieselben Netzwerkressourcen nutzen.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Containergruppe:

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Containergruppe vom Kunden in einem Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurde. Die maximal verfügbaren Minuten werden ab der Kundenaktion, die zum Starten einer bestimmten Containergruppe führt, bis zu dem Zeitpunkt gemessen, in dem die Kundenaktion zum Stoppen oder Löschen einer bestimmten Containergruppe führt.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, die keine Konnektivität aufweisen.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Containergruppe durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure-Containerregistrierung

Zusätzliche Definitionen:

„**Verwaltete Registrierung**“ ist eine beliebige Instanz einer Basis-, Standard- oder Premium-Containerregistrierung.

„**Register-Endpunkt**“ ist der Hostname, von dem aus Clients auf eine bestimmte Verwaltete Registrierung zugreifen, um Operationen im Zusammenhang mit der Containerregistrierung durchzuführen.

„**Register-Transaktionen**“ ist die Menge der vom Client an den Register-Endpunkt gesendeten Transaktionsanforderungen.

Monatliche Betriebszeitberechnung und Servicelevels für Verwaltete Containerregistrierung

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Verwaltete Containerregistrierung vom Kunden in einem Microsoft-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, in denen die Verwaltete Registrierung nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle aufeinander folgenden Versuche, die Registry-Transaktionen zu senden, einen Fehlercode ergeben oder nicht innerhalb der in der nachstehenden Tabelle genannten Maximalen Verarbeitungszeit antworten.

Transaktionstypen	Maximale Verarbeitungszeit
Liste (Repository, Manifeste, Markierungen)	8 Minuten
Sonstige	1 Minute

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für Verwaltete Containerregistrierung wird anhand der folgenden Formel berechnet:

$$\text{Monatliche Betriebszeit \%} = \frac{(\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit})}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Content Delivery Network (CDN)

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für den CDN-Dienst

Microsoft überprüft die Daten von jedem wirtschaftlich angemessenen, unabhängigen Messsystem, das der Kunde verwendet.

Der Kunde muss eine Reihe Agents aus der Liste der Standard-Agents für das Messsystem auswählen, die allgemein verfügbar sind und mindestens fünf unterschiedliche geografische Standorte in wichtigen Großstadtbereichen weltweit repräsentieren (außer der VR China).

Messsystemtests (Häufigkeit mindestens ein Test pro Stunde und Agent) werden so konfiguriert, dass ein HTTP GET-Vorgang entsprechend dem folgenden Modell durchgeführt wird:

1. Eine Testdatei wird im Kundenursprung (z. B. Azure-Speicherkonto) platziert.
2. Mit dem GET-Vorgang wird die Datei über den CDN-Dienst abgerufen, indem das Objekt vom entsprechenden Microsoft Azure-Domänennamen-Hostnamen angefordert wird.
3. Die Testdatei muss die folgenden Kriterien erfüllen:
 - i. Das Testobjekt lässt Zwischenspeicherung durch Einschließen explizierter Header „Cache-control: public“ oder Fehlen von „Cache-Control: private“ zu.
 - ii. Das Testobjekt ist eine Datei, die mindestens 50 KB und maximal 1 MB groß ist.
 - iii. Rohdaten werden zugeschnitten, um alle Messungen zu entfernen, die von einem Agent mit technischen Problemen während des Messzeitraums stammen.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ ist der Prozentsatz der HTTP-Transaktionen, bei denen das CDN auf Client-Anforderungen antwortet und den angeforderten Inhalt ohne Fehler liefert. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit des CDN-Dienstes wird als Anzahl der Male berechnet, die das Objekt erfolgreich bereitgestellt wurde, geteilt durch die Gesamtzahl der Anforderungen (nach Entfernen der fehlerhaften Daten).

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des CDN-Dienstes durch den Kunden

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99,5 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Azure Cosmos DB

Die SLA-Details, die für den Azure Cosmos DB-Dienst aufgezählt werden, umfassen die folgenden Datenbank-APIs mit unterschiedlichen Definitionen und Details für die API für PostgreSQL im Vergleich zu den übrigen Datenbank-APIs:

- Azure Cosmos DB für PostgreSQL
- Azure Cosmos DB für NoSQL
- Azure Cosmos DB für MongoDB
- Azure Cosmos DB für Apache Cassandra
- Azure Cosmos DB für Apache Gremlin
- Azure Cosmos DB für Tabelle

Microsoft Azure Cosmos DB für PostgreSQL

„**Server**“ ist ein beliebiger Azure Cosmos DB für PostgreSQL Server.

„**Hochverfügbarkeitscluster**“ bezeichnet eine Reihe von Hochverfügbarkeitsknoten.

„**Hochverfügbarkeitsknoten**“ bezeichnet einen Knoten innerhalb eines Clusters, bei dem Hochverfügbarkeit aktiviert ist.

„**Koordinator-knoten**“ ist ein Knoten, dem die Rolle des Clusterkoordinators zugewiesen ist.

„**Worker-knoten**“ ist ein Knoten, dem die Rolle des Workers zugewiesen ist.

„**Knoten**“ oder „**Knoten**“ (Plural) ist ein Azure Cosmos DB für PostgreSQL-Koordinator oder Workerknoten.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Microsoft Azure Cosmos DB für PostgreSQL – Hochverfügbarkeitsknoten

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten für einen bestimmten Hochverfügbarkeitsknoten, der vom Kunden in einem Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wird.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, in denen ein Knoten nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Versuche des Kunden, eine Verbindung mit dem Knoten herzustellen, einen Fehlercode ergeben oder eine Minute lang nicht reagiert haben. Eine Minute gilt für einen Worker-Knoten auch dann als nicht verfügbar, wenn sein Koordinatorknoten in der Minute nicht verfügbar war.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für den Azure Cosmos DB für PostgreSQL – Hochverfügbarkeitsknoten wird berechnet als Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal verfügbare Minuten x 100.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Microsoft Azure Cosmos DB für PostgreSQL – Hochverfügbarkeitsknoten.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

Microsoft Azure Cosmos DB für NoSQL, Microsoft Azure Cosmos DB für MongoDB, Microsoft Azure Cosmos DB für Apache Cassandra, Microsoft Azure Cosmos DB für Apache Gremlin, Microsoft Azure Cosmos DB für Tabelle

Zusätzliche Definitionen:

„**Container**“ ist ein Container mit Datenelementen und eine Maßeinheit für Transaktionen und Abfragen.

„**Verbrauchte AEs**“ ist die Summe der Anforderungseinheiten, die von allen Anforderungen verbraucht werden, die vom Azure Cosmos DB Container in einer bestimmten Sekunde verarbeitet werden.

„**Datenbankkonto**“ ist die Ressource auf oberster Ebene des Azure Cosmos DB-Ressourcenmodells. Ein Azure Cosmos DB-Datenbankkonto umfasst eine oder mehrere Datenbanken.

„**Fehlerhafte Anforderungen**“ sind Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Anforderungen, die entweder einen Fehlercode zurückgeben oder keinen Erfolgscode innerhalb der in der nachstehenden Tabelle dokumentierten maximalen Obergrenzen zurückgeben.

„**Fehlerhafte Leseanforderungen**“ sind Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Leseanforderungen, die entweder einen Fehlercode zurückgeben oder keinen Erfolgscode innerhalb der in der nachstehenden Tabelle dokumentierten maximalen Obergrenzen zurückgeben.

Vorgang	Höchstobergrenze für Verarbeitungswartezeit
Ressourcenvorgänge	5 Sekunden
Medienvorgänge	60 Sekunden

„**Bereitgestellte AEs**“ ist die Summe der bereitgestellten Anforderungseinheiten für einen bestimmten Azure Cosmos DB Container für eine bestimmte Sekunde.

„**Bereitgestellte Durchsatzressourcen**“ sind Azure Cosmos DB-Container, die im Modus des bereitgestellten Durchsatzes konfiguriert sind, wobei die Anzahl der bereitgestellten AEs in Rechnung gestellt wird.

„**Ratenbegrenzte Anforderungen**“ sind Anforderungen, die aus dem Azure Cosmos DB Container einen Statuscode 429 rücksenden, was bedeutet, dass die verbrauchten AEs die bereitgestellten AEs für eine Partition im Container für eine bestimmte Sekunde überschritten haben.

„**Anforderungseinheit (AE)**“ ist ein Maß für den Durchsatz in Azure Cosmos DB.

„**Ressource**“ ist eine Reihe URI-adressierbarer Entitäten, die einem Datenbankkonto zugeordnet sind.

„**Serverlose Ressourcen**“ sind Azure Cosmos DB Container, die im Serverlos-Modus konfiguriert sind, wobei die Anzahl der verbrauchten AEs in Rechnung gestellt wird.

„**Erfolgreiche Anforderungen**“ sind Gesamtzahl der Anforderungen minus Fehlerhafte Anforderungen.

„**Gesamtzahl der Leseanforderungen**“ ist die Menge aller Leseanforderungen, einschließlich der ratenbegrenzten Anforderungen, und aller Fehlerhaften Leseanforderungen, die innerhalb eines einstündigen Intervalls innerhalb eines bestimmten Azure-Abonnements im Verlauf eines Abrechnungsmonats gegen Ressourcen gestellt werden.

„**Gesamtzahl der Anforderungen**“ ist die Menge aller Anforderungen, einschließlich der ratenbegrenzten Anforderungen, und aller Fehlerhaften Anforderungen, die innerhalb eines einstündigen Intervalls innerhalb eines bestimmten Azure-Abonnements im Verlauf eines Abrechnungsmonats gegen Ressourcen gestellt werden.

Verfügbarkeits-SLA

„**Lesefehlertrate**“ ist die Gesamtzahl der Fehlerhaften Leseanforderungen geteilt durch die Gesamtzahl der Leseanforderungen für alle Ressourcen in einem bestimmten Azure-Abonnement im Verlauf eines bestimmten Ein-Stunden-Intervalls. Wenn die Summe der Leseanforderungen in einem gegebenen einstündigen Intervall null ist, beträgt die Lesefehlertrate für dieses Intervall 0 %.

„**Fehlerrate**“ ist die Gesamtzahl der Fehlerhaften Anforderungen geteilt durch die Gesamtzahl der Anforderungen in einem Azure-Abonnement während eines bestimmten Ein-Stunden-Intervalls. Wenn die Gesamtzahl der Anforderungen in einem bestimmten Ein-Stunden-Intervall null ist, liegt die Fehlerrate für dieses Intervall bei 0 %.

„**Durchschnittliche Fehlerrate**“ für einen Monat der Rechnungsstellung ist die Summe der Fehlerraten für jede Stunde im Monat der Rechnungsstellung, geteilt durch die Gesamtzahl der Stunden in diesem Monat.

„**Durchschnittliche Lesefehlertrate**“ für einen Abrechnungsmonat ist die Summe der Lesefehlertraten für jede Stunde im Abrechnungsmonat geteilt durch die Gesamtzahl der Stunden im Abrechnungsmonat.

„**Prozentsatz der monatlichen Verfügbarkeit – einzelne Region**“ für den Azure Cosmos DB-Dienst, bereitgestellt über Datenbankkonten mit Bezug auf eine einzelne Azure-Region und konfiguriert mit einer der fünf Konsistenzebenen, wird berechnet, indem von 100 % die Durchschnittliche Fehlerrate für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement in einem Abrechnungsmonat abgezogen wird. Der Prozentsatz der monatlichen Verfügbarkeit wird durch die folgende Formel dargestellt:

$$100 \% \text{ abzüglich Durchschnittliche Fehlerrate}$$

Servicegutschrift für Bereitgestellte Durchsatzressourcen:

Prozentsatz der monatlichen Verfügbarkeit	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

Servicegutschrift für Serverlose Ressourcen:

Prozentsatz der monatlichen Verfügbarkeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

„**Prozentsatz der monatlichen Verfügbarkeit – Einzelne Region mit Verfügbarkeitszonen (ER-VZ)**“ für den Azure Cosmos DB-Dienst, bereitgestellt über Datenbankkonten mit Bezug auf eine einzelne Azure-Region, konfiguriert mit Verfügbarkeitszonen und einer der fünf Konsistenzebenen, wird berechnet, indem von 100 % die Durchschnittliche Fehlerrate für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement in einem Abrechnungsmonat abgezogen wird.

Der Prozentsatz der monatlichen Verfügbarkeit wird durch die folgende Formel dargestellt:

$$100 \% \text{ abzüglich Durchschnittliche Fehlerrate}$$

Servicegutschrift für Bereitgestellte Durchsatzressourcen:

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz (SR-AZ)	Servicegutschrift
< 99,995 %	10 %
< 99 %	25 %

Servicegutschrift für Serverlose Ressourcen:

Prozentsatz der monatlichen Verfügbarkeit (SR-AZ)	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

„**Prozentsatz der monatlichen Leseverfügbarkeit – mehrere Regionen**“ für den Azure Cosmos DB-Dienst, der über ein Datenbankkonto bereitgestellt wird, das so konfiguriert ist, dass es sich über zwei oder mehr Regionen erstreckt, wird berechnet, indem von 100 % die Durchschnittliche Lesefehlertrate für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement in einem Abrechnungsmonat abgezogen wird.

Der Prozentsatz der monatlichen Leseverfügbarkeit wird durch folgende Formel dargestellt:

$$100 \% \text{ abzüglich Durchschnittliche Lesefehlertrate}$$

Servicegutschrift für Bereitgestellte Durchsatzressourcen:

Prozentsatz der monatlichen Leseverfügbarkeit	Servicegutschrift
< 99,999 %	10 %
< 99 %	25 %

Servicegutschrift für Serverlose Ressourcen:

Prozentsatz der monatlichen Leseverfügbarkeit	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

„**Prozentsatz der monatlichen Verfügbarkeit mehrerer Schreiborte**“ für den Azure Cosmos DB-Dienst, der über Datenbankkonten bereitgestellt wird, die so konfiguriert sind, dass sie mehrere Azure-Regionen mit mehreren beschreibbaren Standorten umfassen, wird berechnet, indem von 100 % die Durchschnittliche Fehlerrate für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement in einem Abrechnungsmonat abgezogen wird.

Der Prozentsatz der monatlichen Verfügbarkeit wird durch die folgende Formel dargestellt:

$$\text{Monatliche Betriebszeit \%} = 100 \% \text{ abzüglich Durchschnittliche Fehlerrate}$$

Servicegutschrift für Bereitgestellte Durchsatzressourcen:

Prozentsatz der monatlichen Verfügbarkeit mehrerer Schreiborte	Servicegutschrift
< 99,999 %	10 %
< 99 %	25 %

Servicegutschrift für Serverlose Ressourcen:

Prozentsatz der monatlichen Verfügbarkeit mehrerer Schreiborte	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

Throughput SLA

„**Durchsatz fehlerhafter Anforderungen**“ sind Ratenbegrenzte Anforderungen, was zu einem Fehlercode führt, bevor die verbrauchten AEs die bereitgestellten AEs für eine Partition im Container für eine bestimmte Sekunde überschritten haben.

„**Fehlerrate**“ ist die Gesamtzahl der Fehlerhaften Durchsatzanforderungen geteilt durch die Anforderungen über alle Ressourcen in einem bestimmten Azure-Abonnement im Verlauf eines bestimmten Ein-Stunden-Intervalls. Wenn die Gesamtzahl der Anforderungen in einem bestimmten Ein-Stunden-Intervall null ist, liegt die Fehlerrate für dieses Intervall bei 0 %.

„**Durchschnittliche Fehlerrate**“ für einen Abrechnungsmonat ist die Summe der Fehlerraten für jede Stunde im Abrechnungsmonat, geteilt durch die Gesamtzahl der Stunden in jenem Monat.

„**Prozentsatz des monatlichen Durchsatzes**“ für den Azure Cosmos DB-Dienst wird berechnet, indem von 100 % die Durchschnittliche Fehlerrate für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement in einem Abrechnungsmonat abgezogen wird.

Der Prozentsatz des monatlichen Durchsatzes wird durch die folgende Formel dargestellt:

$$100 \% \text{ abzüglich Durchschnittliche Fehlerrate}$$

Servicegutschrift für Bereitgestellte Durchsatzressourcen:

Prozentsatz des monatlichen Durchsatzes	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

Konsistenz-SLA

„**K**“ ist die Anzahl von Versionen eines bestimmten Datenelements, bei denen die Lesezugriffe hinter den Schreibzugriffen zurückbleiben.

„**T**“ ist ein bestimmtes Zeitintervall.

„**Konsistenzebene**“ ist die Einstellung für eine bestimmte Leseanforderung, durch die Konsistenz unterstützt und garantiert wird. In der folgenden Tabelle werden die mit den Konsistenzebenen zusammenhängenden Garantien erfasst. Hinweis: Sitzung, Begrenzte Veralterung, Präfixkonsistenz und eventuelle Konsistenzebenen werden alle als „gelockert“ eingestuft.

Konsistenzebene	Konsistenzgarantien
Stark	Linearisierbarkeit
Sitzung	Lesen der eigenen Schreibvorgänge (in der Region des Schreibvorgangs) Monotoner Lesevorgang Einheitliches Präfix
Begrenzte Veralterung	Lesen der eigenen Schreibvorgänge (in der Region des Schreibvorgangs) Monotoner Lesevorgang (in einer Region)

Konsistenzebene	Konsistenzgarantien
	Einheitliches Präfix Begrenzte Veraltung < K,T
Einheitliches Präfix	Einheitliches Präfix
Letztlich	Letztlich

„**Konsistenzverletzungsrate**“ ist die Anzahl der Erfolgreichen Anforderungen, die bei Einhaltung der für die gewählte Konsistenzebene festgelegten Konsistenzgarantien nicht zugestellt werden konnten, geteilt durch die Gesamtzahl der Anforderungen über alle Ressourcen in einem bestimmten Azure-Abonnement im Verlauf eines bestimmten Ein-Stunden-Intervalls. Wenn die Gesamtzahl der Anforderungen in einem bestimmten einstündigen Intervall null ist, ist die Konsistenzverletzungsrate für dieses Intervall = 0 %.

„**Durchschnittliche Konsistenzverletzungsrate**“ für einen Abrechnungsmonat ist die Summe der Konsistenzverletzungsrate für jede Stunde im Abrechnungsmonat geteilt durch die Gesamtzahl der Stunden im Abrechnungsmonat.

„**Prozentsatz der monatlichen Konsistenz**“ für den Azure Cosmos DB-Dienst wird berechnet, indem von 100 % die Durchschnittliche Konsistenzverletzungsrate für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement in einem Abrechnungsmonat abgezogen wird.

Prozentsatz der monatlichen Konsistenz: Für den Azure Cosmos DB-Dienst wird von 100 % die Durchschnittliche Konsistenzverletzungsrate für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement in einem Abrechnungsmonat abgezogen.

Der Prozentsatz der monatlichen Konsistenz wird durch die folgende Formel dargestellt:

$$100 \% \text{ abzüglich Durchschnittliche Konsistenzverletzungsrate}$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Konsistenz:	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

Latenz-SLA

„**Anwendung**“ ist eine Azure Cosmos DB-Anwendung in einer lokalen Azure-Region mit beschleunigter Vernetzung unter Verwendung des Azure Cosmos DB Client SDK (Software Development Kit) mit direkter TCP-Konnektivität für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement in einem Abrechnungsmonat.

„**N**“ ist die Anzahl von Erfolgreichen Anforderungen für eine bestimmte Anwendung, die entweder Lese- oder Schreiboperationen von Datenelementen mit einer Nutzlastgröße von weniger als oder gleich 1 KB in einer bestimmten Stunde durchführt.

„**S**“ ist die wartezeitsortierte Zusammenstellung von Antwortzeiten für erfolgreiche Anfragen in aufsteigender Reihenfolge für eine bestimmte Anwendung, die Lese- oder Schreiboperationen von Datenelementen mit einer Nutzlastgröße von weniger als oder gleich 1 KB in einer bestimmten Stunde durchführt.

„**Ordnungsrang**“ ist das 99. Perzentil unter Verwendung der nächstgelegenen Rangmethode, dargestellt durch die folgende Formel:

$$\text{Ordinaler Rang} = \frac{99}{100} \times N$$

„**P99-Wartezeit**“ ist der Wert im Ordnungsrang von S.

„**Übermäßige Verzögerungsstunden**“ ist die Gesamtzahl der einstündigen Intervalle, in denen Erfolgreiche Anforderungen, die von einer Anwendung eingereicht wurden, zu einer P99-Wartezeit von mehr als oder gleich 10 ms für das Lesen von Datenelementen oder 10 ms für das Schreiben von Datenelementen führten. Wenn die Anzahl von Erfolgreichen Anforderungen in einem gegebenen Stundenintervall = null ist, ist die Anzahl von Übermäßigen Verzögerungsstunden für dieses Intervall = 0.

„**Überschüssige Latenzstunden im Durchschnitt**“ für einen Monat der Rechnungsstellung ist die Summe der überschüssigen Latenzstunden, geteilt durch die Gesamtzahl der Stunden in diesem Monat.

„**Prozentsatz der monatlichen Erzielung von P99-Latenz**“ für eine Azure Cosmos DB-Anwendung, die über Datenbankkonten bereitgestellt wird, die einer einzigen Azure-Region zugeordnet sind, die mit einem der fünf Konsistenzebenen oder mehrere Regionen umfassenden Datenbankkonten konfiguriert ist und mit einem der vier ungenauen Konsistenzebenen konfiguriert ist, erfolgt die Berechnung, indem von 100 % die Überschüssigen Latenzstunden im Durchschnitt der jeweiligen Microsoft Azure-Abonnements in einem Abrechnungsmonat abgezogen wird. Der Prozentsatz der monatlichen Erzielung von P99-Latenz wird durch folgende Formel ermittelt:

$$100 \% \text{ abzüglich Durchschnittliche Übermäßige Latenzrate}$$

Servicegutschrift für Bereitgestellte Durchsatzressourcen:

Prozentsatz der monatlichen Erzielung von P99-Latenz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

Datenkatalog

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, für die ein Datenkatalog während eines Monats der Rechnungsstellung erworben wurde.

„**Einträge**“ sind Einträge von Katalogobjekten im Datenkatalog (zum Beispiel Tabellen, Ansichten, Kennzahlen, Cluster oder Berichte).

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für den Datenkatalog in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats.

Ausfallzeit: ist die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten, während derer der Datenkatalog nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für einen bestimmten Datenkatalog als nicht verfügbar, wenn alle Versuche von Administratoren, Nutzer zum Datenkatalog hinzuzufügen oder aus diesem zu entfernen, oder alle Versuche von Nutzern, API-Aufrufe an den Datenkatalog zum Registrieren, Suchen oder Löschen von Einträgen auszuführen, entweder zu einem Fehlercode führen oder innerhalb von fünf Minuten keine Antwort liefern.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Azure Data Factory

Zusätzliche Definitionen:

„**Ressourcen**“ bedeutet Integrationslaufzeiten (einschließlich Azure, SSIS und selbst gehostete Integrationslaufzeiten), Trigger, Pipelines, Datensätze und verbundene Dienste, die innerhalb einer Data Factory erstellt werden.

„**Aktivitätsausführung**“ bedeutet die Ausführung oder versuchte Ausführung einer Aktivität

Berechnung der monatlichen Betriebszeit für Data Factory-API-Aufrufe

Zusätzliche Definitionen:

„**Gesamtanforderungen**“ ist die Gesamtheit aller Anforderungen, mit Ausnahme von Ausgeschlossenen Anforderungen, um während eines Abrechnungsmonats für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement Operationen gegen Ressourcen durchzuführen.

„**Ausgeschlossene Anforderungen**“ ist die Gesamtheit der Anforderungen, die zu einem anderen HTTP 4xx-Statuscode als einem HTTP 408-Statuscode führen.

„**Fehlerhafte Anforderungen**“ ist die Gesamtheit aller Anforderungen innerhalb der Gesamtanforderungen, die entweder einen Fehlercode oder einen HTTP 408-Statuscode rücksenden oder ansonsten außerstande sind, einen Erfolgscode innerhalb von 2 Minuten rücksenden.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für die API-Aufrufe an die Data Factory-Dienste wird berechnet als Gesamtzahl der Anforderungen abzüglich der Fehlerhaften Anforderungen geteilt durch die Gesamtzahl der Anforderungen x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\text{Monatliche Betriebszeit \%} = \frac{(\text{Gesamtanforderungen abzüglich Fehlerhafte Anforderungen})}{\text{Gesamtzahl der Anforderungen}}$$

Die folgenden Servicegutschriften gelten für die Nutzung von API-Aufrufen des Kunden im Data Factory-Dienst

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der monatlichen Betriebszeit für Data Factory-Aktivitätsausführungen

Zusätzliche Definitionen:

„**Gesamtzahl der Aktivitätsausführungen**“ ist die Gesamtzahl der Aktivitätsausführungen, die in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement versucht wurden.

„**Verzögerte Aktivitätsausführungen**“ ist die Gesamtzahl der versuchten Aktivitätsausführungen, bei denen eine Aktivität nicht innerhalb von vier (4) Minuten nach dem Zeitpunkt, zu dem sie für die Ausführung eingeplant ist, mit der Ausführung beginnt und alle Abhängigkeiten, die Voraussetzung für die Ausführung sind, erfüllt wurden.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für den Data Factory-Dienst wird berechnet als Gesamtzahl der Aktivitätsausführungen abzüglich der verzögerten Aktivitätsausführungen geteilt durch die Gesamtzahl der Aktivitätsausführungen x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Aktivitätsausführungen abzüglich Verzögerte Aktivitätsausführungen}}{\text{Gesamtzahl der Aktivitätsausführungen}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Aktivitätsausführungen innerhalb des Data Factory-Dienstes durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Data Lake Analytics

Zusätzliche Definitionen:

„**Gesamtzahl der Vorgänge**“ ist die Gesamtzahl der authentifizierten Vorgänge, die innerhalb eines einstündigen Intervalls über alle Data Lake Analytics-Konten in einem bestimmten Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats versucht wurden.

„**Fehlerhafte Vorgänge**“ ist die Menge aller Vorgänge innerhalb der Gesamtzahl der Vorgänge, die entweder einen Fehlercode zurückgeben oder keinen Erfolgscode innerhalb von 5 Minuten für die Erstellung und Löschung von Konten und 25 Sekunden für alle anderen Vorgänge mit zusätzlichen 2 Sekunden pro MB für Vorgänge mit Nutzdaten zurückgeben.

„**Fehlerrate**“ ist die Gesamtzahl der Fehlerhaften Vorgänge geteilt durch die Gesamtzahl der Vorgänge im Verlauf eines bestimmten Ein-Stunden-Intervalls. Ist die Gesamtzahl der Vorgänge in einem einstündigen Intervall = 0, so ist die Fehlerrate für dieses Intervall = 0 %.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$100 \% \text{ abzüglich Durchschnittliche Fehlerrate}$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Data Lake Storage Gen1

Zusätzliche Definitionen:

„**Gesamtanzahl der Vorgänge**“ bezeichnet die Gesamtanzahl aller authentifizierten Vorgänge, die innerhalb eines Zeitraums von einer Stunde über alle Data Lake Store-Konten hinweg innerhalb eines bestimmten Azure-Abonnements in einem Abrechnungsmonat versucht wurden.

„**Fehlerhafte Vorgänge**“ ist die Menge aller Vorgänge innerhalb der Gesamtheit der Vorgänge, die entweder einen Fehlercode oder keinen Erfolgscode innerhalb von 5 Minuten für die Erstellung und Löschung von Konten, 2 Sekunden pro Datei für Vorgänge an mehreren Dateien, 2 Sekunden pro MB für Datenübertragungsvorgänge und 2 Sekunden für alle anderen Vorgänge zurückgeben.

„**Fehlerrate**“ ist die Gesamtzahl der Fehlerhaften Vorgänge geteilt durch die Gesamtzahl der Vorgänge im Verlauf eines bestimmten Ein-Stunden-Intervalls. Ist die Gesamtzahl der Vorgänge in einem einstündigen Intervall = 0, so ist die Fehlerrate für dieses Intervall = 0 %.

„**Durchschnittliche Fehlerrate**“ für einen Abrechnungsmonat ist die Summe der Fehlerraten für jede Stunde im Abrechnungsmonat geteilt durch die Gesamtzahl der Stunden im Abrechnungsmonat.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ wird berechnet, indem von 100 % die Durchschnittliche Fehlerrate für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement in einem Abrechnungsmonat abgezogen wird.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$100 \% \text{ abzüglich Durchschnittliche Fehlerrate}$$

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Azure-Datenbank für MariaDB

Zusätzliche Definitionen

„**Server**“ bezieht sich auf eine beliebige Azure Datenbank für den MariaDB-Server.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für eine Microsoft Azure Datenbank für MariaDB

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten für einen bestimmten Server, der von einem Kunden im Rahmen eines Microsoft-Azure-Abonnements während eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, während denen ein Server nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Versuche des Kunden, eine Verbindung zum Server herzustellen, einen Fehlercode ergeben.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für die Azure Datenbank für MariaDB wird als die Maximal verfügbaren Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch die Maximal verfügbaren Minuten x 100 berechnet.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Microsoft Azure Datenbank für MariaDB:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Azure-Datenbank für MySQL

Microsoft Azure Datenbank für MySQL – Einzelserver

Zusätzliche Definitionen:

„**Server**“ bezieht sich auf eine beliebige Azure-Datenbank für den MySQL-Server – Einzelserver.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für eine Microsoft Azure Datenbank für MySQL – Einzelserver

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten für einen bestimmten Server, der vom Kunden in einem Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wird.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, in denen ein Server nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Versuche des Kunden, eine Verbindung zum Server herzustellen, einen Fehlercode zurückgegeben haben.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für die Azure-Datenbank für MySQL wird berechnet als Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal verfügbare Minuten x 100.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Azure-Datenbank für MySQL – Einzelserver durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

Microsoft Azure Datenbank für MySQL – Flexibler Server

Zusätzliche Definitionen:

„**Server**“ bezieht sich auf eine beliebige Azure-Datenbank für den MySQL-Server – Flexibler Server.

„**Hochverfügbarkeit**“ im Zusammenhang mit einem Flexiblen Server bedeutet eine Reihe von Hochverfügbarkeitsservern (Primär und Standby), die in Zonenredundanz oder Redundanz in derselben Zone eingesetzt werden.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für eine Microsoft Azure Datenbank für MySQL – Flexibler Server

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten für einen bestimmten Server, der vom Kunden in einem Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wird.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, in denen ein Server nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Versuche des Kunden, eine Verbindung zum Server herzustellen, fehlgeschlagen sind.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für die Azure-Datenbank für PostgreSQL – Flexibler Server wird als die Maximal verfügbaren Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch die Maximal verfügbaren Minuten x 100 berechnet.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung durch den Kunden der Azure-Datenbank für MySQL – Flexibler Server, konfiguriert in einem zonenredundanten Hochverfügbarkeitsmodus:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
Weniger als 99,99 % und mindestens 99,00 %	10 %
Weniger als 99,00 % und mindestens 95,00 %	25 %
< 95 %	100 %

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung durch den Kunden der Azure-Datenbank für MySQL – Flexibler Server, konfiguriert in einem Hochverfügbarkeitsmodus der gleichen Zone:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
Weniger als 99,95 % und mindestens 99,00 %	10 %
< 99 %	25 %

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung durch den Kunden der Azure-Datenbank für MySQL – Flexibler Server, nicht konfiguriert in einem Hochverfügbarkeitsmodus:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
Weniger als 99,9 % und mindestens 99,00 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure-Datenbank für PostgreSQL

Azure-Datenbank für PostgreSQL – Einzelserver

Zusätzliche Definitionen:

„**Server**“ bezieht sich auf eine beliebige Azure-Datenbank für den PostgreSQL-Server – Einzelserver.

„**Hochverfügbarkeitscluster**“ bezeichnet eine Reihe von Hochverfügbarkeitsknoten.

„**Hochverfügbarkeitsknoten**“ bezeichnet einen Knoten innerhalb einer Servergruppe, bei der Hochverfügbarkeit aktiviert ist.

„**Koordinator-knoten**“ ist ein Knoten, dem die Rolle des Clusterkoordinators zugewiesen ist.

„**Worker-knoten**“ ist ein Knoten, dem die Rolle des Workers zugewiesen ist.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für eine Microsoft Azure-Datenbank für PostgreSQL – Einzelserver

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten für einen bestimmten Server, der vom Kunden in einem Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wird.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, in denen ein Server nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Versuche des Kunden, eine Verbindung zum Server herzustellen, einen Fehlercode zurückgegeben oder innerhalb einer Minute nicht antworten.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für die Azure-Datenbank für PostgreSQL wird berechnet als Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch die Maximal verfügbaren Minuten x 100.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung durch den Kunden der Azure-Datenbank für PostgreSQL – Einzelserver:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

Microsoft Azure-Datenbank für PostgreSQL – Flexibler Server

Zusätzliche Definitionen:

„Server“ ist ein beliebiger Azure Database für PostgreSQL-Server – Flexibler Server.

„Hochverfügbarkeit“ bedeutet im Rahmen des Flexiblen Servers eine Reihe von Hochverfügbarkeitsservern (Primär und Standby), die in einer zonenredundanten Konfiguration oder mit Redundanz in der gleichen Zone bereitgestellt werden.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für eine Microsoft Azure-Datenbank für PostgreSQL – Flexibler Server

„Maximal verfügbare Minuten“ ist die Gesamtzahl der Minuten für einen bestimmten Server, der vom Kunden in einem Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wird.

„Ausfallzeit“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, in denen ein Server nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Versuche des Kunden, eine Verbindung zum Server herzustellen, erfolglos geblieben sind.

„Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit“ für die Azure-Datenbank für PostgreSQL – Flexibler Server wird als die Maximal verfügbaren Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch die Maximal verfügbaren Minuten x 100 berechnet.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung durch den Kunden der Azure-Datenbank für PostgreSQL – Flexibler Server, konfiguriert in einem zonenredundanten Hochverfügbarkeitsmodus:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
Weniger als 99,99 % und mindestens 99,00 %	10 %
Weniger als 99,00 % und mindestens 95,00 %	25 %
< 95,00 %	100 %

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung durch den Kunden der Azure-Datenbank für PostgreSQL – Flexibler Server, konfiguriert in einem Hochverfügbarkeitsmodus der gleichen Zone:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
Weniger als 99,95 % und mindestens 99,00 %	10 %
< 99,00 %	25 %

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung durch den Kunden der Azure-Datenbank für PostgreSQL – Flexibler Server, nicht konfiguriert in einem Hochverfügbarkeitsmodus:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
Weniger als 99,9 % und mindestens 99,00 %	10 %
< 99,00 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Azure Databricks

Zusätzliche Definitionen

„Azure Databricks Gateway“ ist ein Satz von Rechenressourcen, die UI- und API-Anfragen zwischen Kunden und Azure Databricks verarbeiten.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Azure Databricks

„Maximal verfügbare Minuten“ steht für die Gesamtzahl der Minuten aller Azure Databricks-Arbeitsbereiche, welche vom Kunden eines Microsoft Azure-Abonnements während eines Abrechnungsmonats bereitgestellt werden.

„Ausfallzeit“ steht für die Gesamtzahl der Minuten, während denen sämtliche Azure Databricks-Arbeitsbereiche, welche für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, nicht verfügbar sind. Eine Minute gilt für einen bestimmten Azure Databricks-Arbeitsbereich

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Versuche, innerhalb einer Minute eine Verbindung zum Azure Databricks Gateway für den anwendbaren Arbeitsbereich herzustellen, erfolglos bleiben.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für Azure Databricks Service wird berechnet als Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal verfügbare Minuten in einem Abrechnungsmonat multipliziert mit 100. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Folgende Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Azure Databricks durch den Kunden

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure DDoS-Schutz

Zusätzliche Definitionen:

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen der DDoS-Schutzdienst für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats aktiviert ist.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, in denen geschützte Azure-Ressourcen nicht verfügbar waren. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn der DDoS-Schutz einen Angriff nicht entschärft hat, der direkt dazu geführt hat, dass die zugrunde liegenden Azure-Ressourcen die jeweiligen SLAs nicht erfüllen.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ wird berechnet als Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal verfügbare Minuten multipliziert mit 100.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Azure-DDoS-Schutz durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99,95 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure Defender

Zusätzliche Definitionen:

„**Geschützter Knoten**“ ist eine Microsoft Azure-Ressource, die zu Abrechnungszwecken als Knoten gezählt wird und für den Azure Defender konfiguriert ist.

„**Sicherheitsüberwachung**“ ist die Bewertung eines geschützten Knotens, die zu potenziellen Erkenntnissen wie dem Sicherheitsstatus, Empfehlungen und Sicherheitswarnungen führt, die in Azure Defender angezeigt werden.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter Geschützter Knoten im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung für die Sicherheitsüberwachung bereitgestellt und konfiguriert wurde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der kumulierten Minuten im Verlauf eines Abrechnungsmonats, für die die Sicherheitsüberwachungsinformationen eines bestimmten geschützten Knotens nicht verfügbar sind. Eine Minute gilt für einen bestimmten geschützten Knoten als nicht verfügbar, wenn alle kontinuierlichen Versuche, während der Minute Sicherheitsüberwachungsinformationen abzurufen, entweder zu einem Fehlercode führen oder innerhalb von zwei Minuten keinen Erfolgscode liefern.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für Azure Defender eines bestimmten geschützten Knotens in einem bestimmten Abrechnungsmonat wird berechnet als Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch die Maximal verfügbaren Minuten x 100.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung jedes Geschützten Knotens durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Servicelevel-Ausnahmen: Der Free-Tarif des Azure Security Center wird von dieser SLA nicht abgedeckt.

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Defender – Externe Angriffsflächenverwaltung (EAFV)

Zusätzliche Definitionen

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Defender-EAFV-Ressource vom Kunden in einem Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, in denen die Daten in einer Defender-EAFV-Ressource nicht verfügbar sind. Eine Minute gilt für eine bestimmte Defender-EAFV-Ressource als nicht verfügbar, in der keine HTTP-Operationen zu einem Erfolgscode führten.

„**Prozentsatz der monatlichen Abfrageverfügbarkeit**“ für eine bestimmte Defender-EAFV-Ressource, berechnet als Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal verfügbare Minuten multipliziert mit 100.

Der Prozentsatz der monatlichen Abfrageverfügbarkeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Defender-Externe Angriffsflächenverwaltung durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Abfrageverfügbarkeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Azure Dev Ops

Zusätzliche Definitionen:

„**Azure Pipelines**“ ist eine Funktion, die es Kunden ermöglicht, ihre Anwendungen in Azure DevOps Services zu erstellen und einzusetzen.

„**Nutzerbasierte Erweiterungen**“ sind die von Microsoft veröffentlichten Erweiterungen der Azure DevOps-Dienste, die auf Nutzerbasis über den Azure DevOps Marketplace verkauft werden.

„**Azure DevOps-Dienstenutzer**“ bezieht sich auf den für einen Nutzer verfügbaren Satz von Funktionen und Fähigkeiten in einem Azure DevOps-Dienstekonto innerhalb eines Kundenabonnements. Die verfügbaren Features und Fähigkeiten werden auf der [Azure DevOps](#)-Website beschrieben.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Azure DevOps-Dienstenutzer und nutzerbasierte Erweiterungen

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, für die ein Nutzer oder eine nutzerbasierte Erweiterung im Verlauf eines Abrechnungsmonats erworben wurde.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle Nutzer und nutzerbasierten Erweiterungen für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten für alle Nutzer und nutzerbasierten Erweiterungen für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement, in denen der Dienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für einen bestimmten Nutzer oder eine nutzerbasierte Erweiterung als nicht verfügbar, wenn alle kontinuierlichen HTTP-Anforderungen zur Durchführung von Vorgängen, die nicht den Azure Pipelines-Dienst betreffen, während der Minute entweder zu einem Fehlercode führen oder keine Antwort zurückgeben.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: für Azure DevOps-Dienstenutzer und nutzerbasierte Erweiterungen wird berechnet als Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch die Maximal verfügbaren Minuten x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Falls Azure DevOps-Dienste nicht verfügbar sind, gelten die Servicegutschriften für Azure DevOps-Dienstenutzer und nutzerbasierte Erweiterungen. Folgende Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Azure Pipelines-Dienstes durch den Kunden.

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für die Azure Pipelines

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, für die der kostenpflichtige Azure Pipelines-Dienst für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats aktiviert wurde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der kumulierten Minuten für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement, in denen der Azure Pipelines-Dienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden HTTP-Anforderungen an den Build-Dienst zum Durchführen von Vorgängen, die vom Kunden während der Minute initiiert werden, entweder einen Fehlercode ergeben oder keine Antwort zurückgeben.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für den Azure Pipelines-Dienst wird berechnet als Maximal verfügbare Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die Maximal verfügbaren Minuten x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Folgende Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Azure Pipelines-Dienstes durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Azure Digital Twins

Zusätzliche Definitionen

„**Nachricht**“ bezieht sich auf jedes Ereignis, das von einer eingesetzten Azure Digital Twins-Instanz an einen Endpunktdienst wie Event Hub, Event Grid und Service Bus gesendet wird.

„**API-Operationen**“ bezieht sich auf Lese-, Schreib-, Aktualisierungs-, Lösch- und andere Aktionen, die an Modellen und Digital Twins durchgeführt werden, einschließlich Abfragen.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, die eine bestimmte Azure Digital Twins-Instanz während eines Abrechnungsmonats in Azure bereitgestellt wurde.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten über alle Azure Digital Twins-Instanzen hinweg, die in einem bestimmten Azure-Abonnement während eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurden.

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der kumulierten Bereitstellungsminuten über alle Azure Digital Twins hinweg, bereitgestellt in einem bestimmten Azure-Abonnement, in denen die Azure Digital Twins-Instanz nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar für eine bestimmte Azure Digital Twins-Instanz, wenn alle kontinuierlichen Versuche, während der gesamten Minute Nachrichten zu senden oder API-Operationen auf der Azure Digital Twins-Instanz durchzuführen, entweder einen Fehlercode zurückgeben oder nicht innerhalb von fünf Minuten zu einem Erfolgscode führen.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Azure Digital Twins durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Azure DNS

Zusätzliche Definitionen:

„**DNS-Zone**“ bezieht sich auf eine Bereitstellung des Azure DNS-Dienstes, der eine DNS-Zone und Datensätze enthält.

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte DNS-Zone im Verlauf eines Abrechnungsmonats in Microsoft Azure bereitgestellt wurde.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller DNS-Zonen, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt werden.

„**Gültige DNS-Anforderung**“ bezieht sich auf eine DNS-Anforderung an einen Azure DNS-Dienst-Namensserver, der mit einer DNS-Zone für einen passenden Datensatz innerhalb der DNS-Zone zusammenhängt.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Maximal verfügbaren Minuten, während derer die DNS-Zone nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte DNS-Zone als nicht verfügbar, wenn eine DNS-Antwort nicht innerhalb von zwei Sekunden zu einer gültigen DNS-Anfrage erhalten wurde, vorausgesetzt, die gültige DNS-Anforderung wird an alle mit der DNS-Zone verbundenen Namensserver gestellt und erneute Versuche werden immer wieder für wenigstens 60 aufeinanderfolgende Sekunden versucht.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird nach folgender Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
<100 %	10 %
< 99,99 %	25 %
< 99,5 %	100 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Event Grid

Zusätzliche Definitionen:

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, die ein Event Grid vom Kunden in einem Microsoft Azure-Abonnement während eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten in allen Event-Grids, die der Kunde in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement, in dem das Event Grid nicht verfügbar ist, bereitstellt. Eine Minute gilt als nicht verfügbar für ein bestimmtes Event Grid, wenn alle Anforderungen zur Veröffentlichung einer Nachricht entweder einen Fehlercode rücksenden oder nicht innerhalb einer Minute zu einem Erfolgscode führen.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
<99,99 %	10 %
<99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Event Hubs

Zusätzliche Definitionen:

„**Nachricht**“ ist jeder benutzerdefinierte Inhalt, der über Servicebus-Relays, -Warteschlangen, -Themen oder -Benachrichtigungshubs mithilfe eines von Service Bus unterstützten Protokolls gesendet oder empfangen wird.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Event Hubs für Basis- und Standard-Stufen

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter Event Hub im Verlauf eines Abrechnungsmonats in Microsoft Azure bereitgestellt wurde.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle Event Hubs, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement unter den Basis- oder Standard-Stufen für Event Hubs im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt werden.

Ausfallzeit: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Event Hubs, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement unter den Basic- oder Standard-Stufen für Event Hubs bereitgestellt werden, während derer die Event Hubs nicht verfügbar sind. Eine Minute gilt für einen bestimmten Event Hub als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche zum Senden oder Empfangen von Nachrichten oder zum

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Durchführen von anderen Vorgängen in dem Event Hub während der gesamten Minute entweder einen Fehlercode zurückgeben oder binnen fünf Minuten nicht zu einem Erfolgscode führen.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Basis- und Standard-Stufen für Event Hubs durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Event Hubs in den Premium- und Dediziert-Stufen

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, die ein bestimmter Event Hub im Verlauf eines Abrechnungsmonats in Microsoft Azure bereitgestellt wurde.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle Event Hubs, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement unter den Premium- oder Dediziert-Stufen für Event Hubs im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt werden.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der kumulierten Bereitstellungsminuten für alle Event Hubs, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement unter den Premium- oder Dediziert-Stufen für Event Hubs bereitgestellt wurden, in denen der Event Hub nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für einen bestimmten Event Hub als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche zum Senden oder Empfangen von Nachrichten oder zum Durchführen von anderen Vorgängen in dem Event Hub während der gesamten Minute entweder zu einem Fehlercode führen oder binnen fünf Minuten nicht zu einem Erfolgscode führen.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für Event Hubs berechnet sich aus den Maximal verfügbaren Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die Maximal verfügbaren Minuten x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Premium- oder Dediziert-Stufen durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Azure ExpressRoute

Zusätzliche Definitionen:

„**Dedizierter Schaltkreis**“ bedeutet eine logische Darstellung der Konnektivität, die durch den ExpressRoute Service zwischen Ihrem Betriebsgelände und Microsoft Azure über einen ExpressRoute-Konnektivitätsanbieter angeboten wird, wo eine solche Konnektivität das öffentliche Internet nicht durchquert.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, für die ein bestimmter Dedizierter Schaltkreis während eines Abrechnungsmonats mit einem oder mehreren Virtuellen Netzwerken in Microsoft Azure in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement verbunden ist.

„**Virtuelles Netzwerk**“ ist ein virtuelles privates Netzwerk, das eine Sammlung benutzerdefinierter IP-Adressen und Subnetze umfasst, die eine Netzwerkgrenze innerhalb von Microsoft Azure bilden.

„**VPN-Gateway**“ ist ein Gateway, das standortübergreifende Verbindung zwischen einem Virtuellen Netzwerk und dem lokalen Netzwerk des Kunden bereitstellt.

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der kumulierten Minuten im Verlauf eines Abrechnungsmonats für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement, in denen der Dedizierte Schaltkreis nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als für einen Dedizierten Schaltkreis nicht verfügbar, wenn alle Versuche des Kunden innerhalb der Minute, eine Verbindung auf IP-Ebene zum VPN Gateway, das dem Virtuellen Netzwerk zugeordnet ist, herzustellen, für länger als dreißig Sekunden erfolglos bleiben.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ wird durch die folgende Formel dargestellt:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung jedes Dedizierten Schaltkreises innerhalb des ExpressRoute-Dienstes durch den Kunden.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Azure Firewall

Zusätzliche Definitionen:

„**Azure Firewall-Dienst**“ bezieht sich auf eine logische Firewall-Instanz, die in einem Virtuellen Netzwerk des Kunden bereitgestellt wird.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für den Azure Firewall-Dienst, der in einer einzigen Verfügbarkeitszone eingesetzt wird

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe der kumulierten Minuten in einem Abrechnungsmonat, in dem der Azure-Firewall-Dienst in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Maximal verfügbaren Minuten in einem Abrechnungsmonat für einen bestimmten Azure Firewall-Dienst, in denen der Azure Firewall-Dienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Versuche innerhalb der Minute, eine Verbindung mit dem Azure Firewall-Dienst herzustellen, erfolglos bleiben.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Azure-Firewall-Dienstes, wenn dieser innerhalb einer einzigen Verfügbarkeitszone bereitgestellt wird:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für den Azure Firewall-Dienst, der innerhalb von mindestens zwei Verfügbarkeitszonen bereitgestellt wird

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe der kumulierten Minuten in einem Abrechnungsmonat, in dem der Azure-Firewall-Dienst innerhalb von zwei oder mehr Verfügbarkeitszonen in derselben Region in einem Microsoft-Abonnement bereitgestellt wurde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der kumulierten Maximal verfügbaren Minuten in einem Abrechnungsmonat für einen bestimmten Azure-Firewall-Dienst, der in zwei oder mehr Verfügbarkeitszonen bereitgestellt wird, während der der Azure-Firewall-Dienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Versuche innerhalb der Minute, eine Verbindung zum Azure Firewall-Dienst herzustellen, erfolglos bleiben.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für Azure Firewalls, die in zwei oder mehr Verfügbarkeitszonen eingesetzt werden, wird nach folgender Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Azure-Firewall-Dienstes, wenn er innerhalb von mindestens zwei Verfügbarkeitszonen in derselben Region bereitgestellt wird:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Azure Fluid Relay

Zusätzliche Definitionen

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe der kumulierten Minuten in einem Abrechnungsmonat, in dem mindestens eine Azure Fluid Relay-Ressource in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der kumulierten Maximal verfügbaren Minuten in einem Abrechnungsmonat, in dem mindestens eine Azure Fluid Relay-Ressource bereitgestellt wurde, aber die Serviceaufrufe für die Azure Fluid Relay-Ressource nicht verfügbar sind.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit ergibt sich aus folgender Formel:

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Azure Fluid Relay-Ressource durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Azure Front Door und Azure Front Door (klassisch)

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Azure Front Door und Azure Front Door (klassisch)

Microsoft überprüft die Daten von jedem wirtschaftlich angemessenen, unabhängigen Messsystem, das der Kunde verwendet.

Der Kunde muss eine Reihe Agents aus der Liste der Standard-Agents für das Messsystem auswählen, die allgemein verfügbar sind und mindestens fünf unterschiedliche geografische Standorte in wichtigen Großstadtbereichen weltweit repräsentieren (außer der VR China).

- Messsystemtests (Häufigkeit mindestens ein Test alle fünf Minuten pro Agent) werden so konfiguriert, dass ein HTTP GET-Vorgang entsprechend dem folgenden Modell durchgeführt wird:
- Eine Testdatei wird am Back-End des Kunden platziert (dem Azure-Speicherkonto).
- Der GET-Vorgang ruft die Datei über Azure Front Door und Azure Front Door (klassisch) ab, indem er das Objekt vom entsprechenden Hostnamen des Microsoft Azure-Domännennamens anfordert.
- Die Testdatei muss die folgenden Kriterien erfüllen:
 - Das Testobjekt ist eine Datei, die mindestens 50 KB groß ist.
 - Rohdaten werden zugeschnitten, um alle Messungen zu entfernen, die von einem Agent mit technischen Problemen während des Messzeitraums stammen.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ ist der Prozentsatz der HTTP-Transaktionen, bei denen Azure Front Door und Azure Front Door (klassisch) auf Client-Anforderungen reagieren und den angeforderten Inhalt ohne Fehler liefern. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit von Azure Front Door und Azure Front Door (klassisch) wird berechnet als die Anzahl der erfolgreichen Zustellungen des Objekts geteilt durch die Gesamtzahl der Anforderungen x 100 (nach Entfernung fehlerhafter Daten).

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Azure Front Door und Azure Front Door (klassisch) durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99,9 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Azure-Funktionen

Zusätzliche Definitionen

„**Funktionen-App**“ bezieht sich auf eine Sammlung einer oder mehrerer Funktionen, die mit einem verknüpften Auslöser bereitgestellt werden.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für eine Funktionen-App, die über einen Verbrauchsplan läuft

„**Gesamtzahl der ausgelösten Ausführungen**“ bezieht sich auf die Gesamtzahl aller Ausführungen von Funktionen-Apps, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Abrechnungsmonats ausgelöst werden.

„**Nicht verfügbare Ausführungen**“ bezieht sich auf die Gesamtzahl der Ausführungen im Rahmen der Gesamtzahl der ausgelösten Ausführungen, die nicht ausgeführt wurden. Eine Ausführung konnte nicht ausgeführt werden, weil das bestimmte Funktionen-App-Protokoll fünf (5) Minuten nach erfolgreicher Betätigung des Auslösers keine Ausgabe erfasst hat.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für Funktionen-Apps, die über einen Verbrauchsplan laufen, wird berechnet, indem die nicht verfügbaren Ausführungen von der Gesamtzahl der ausgelösten Ausführungen abgezogen werden und das Ergebnis durch die Gesamtzahl der ausgelösten Ausführungen dividiert und dann mit 100 multipliziert wird.

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Ausgelösten Ausführungen abzüglich Nicht verfügbare Ausführungen}}{\text{Gesamtzahl der Ausgelösten Ausführungen}} \times 100$$

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Funktionen-App durch den Kunden im Rahmen eines Verbrauchsplans.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Funktionen-Apps im Premium-Plan oder im speziellen App Service-Plan

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Funktionen-App im Verlauf eines Abrechnungsmonats zur Auslösung bereitgestellt wurde. Bereitstellungsminuten werden auf Grundlage der Gesamtzeit gemessen, in welcher der Dienst für die Auslösung einer Funktionsausführung verfügbar ist, und nicht auf Grundlage der potenziellen Anzahl der Funktionsausführungen, die in einem beliebigen Monat möglicherweise ausgelöst werden.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ bezieht sich auf die Summe der Bereitstellungsminuten für eine bestimmte Funktionen-App, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wird.

„**Ausfallzeit**“ steht für die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, in denen die Funktionen-App nicht zur Auslösung verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte Funktionen-App als nicht verfügbar, wenn keine Verbindung zwischen dem App Service-Plan, auf dem die Funktionen-App gehostet wird (der Premium-Plan oder im speziellen App Service-Plan), und dem Internetgateway von Microsoft besteht.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für Funktionen-Apps auf dem Premium-Plan oder dem speziellen App Service-Plan, wird berechnet, indem die Ausfallzeit von den Maximal verfügbaren Minuten abgezogen und das Ergebnis durch die Maximal verfügbaren Minuten dividiert und dann mit 100 multipliziert wird.

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

HDInsight

Zusätzliche Definitionen:

„**Cluster-Internetgateway**“ bezeichnet eine Reihe virtueller Computer innerhalb eines HDInsight-Clusters, die alle Verbindungsanforderungen an den Cluster weiterleiten.

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, die ein bestimmter HDInsight-Cluster in Microsoft Azure bereitgestellt wurde.

„**HDInsight Cluster**“ oder „**Cluster**“ bezeichnet eine Sammlung virtueller Computer, auf denen eine einzelne Instanz des HDInsight-Dienstes ausgeführt wird.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten über alle von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellten Cluster.

Ausfallzeit: Die gesamten kumulierten Bereitstellungsminuten, wenn der HDInsight-Dienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als für einen bestimmten Cluster nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Versuche innerhalb einer Minute, eine Verbindung zum Internetgateway des Clusters herzustellen, erfolglos bleiben.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Health Bot

Zusätzliche Definitionen

„**Azure Health Bot Premium Channel**“ ist ein Bot Framework Channel in der Premium-Kategorie mit Webchat und Direct Line.

„**Health Bot-Kundenanwendung**“ ist die mit dem Internet verbundene Gesprächsanwendung des Kunden, die registriert und konfiguriert ist, um Nachrichten vom Azure Bot Service zu senden und zu empfangen.

„**Health Bot Client**“ ist der dem Endbenutzer zugewandte Teil einer Health Bot-Kundenanwendung.

„**Azure Health Bot**“ ist eine Plattform zum Erstellen, Verbinden, Testen und Verbreiten von leistungsstarken und intelligenten virtuellen Assistenten.

„**API-Endpunkt der Azure Health Bot Channels**“ ist ein REST-API-Endpunkt, den der Health Bot Client für die HTTP-Kommunikation über Health Bot Channels verwendet.

„**Gesamtzahl der API-Anforderungen**“ sind die Gesamtzahl der HTTP-Anforderungen, die von der Health Bot-Kundenanwendung oder dem Health Bot Client an den API-Endpunkt der Azure Health Bot Channels während eines Abrechnungsmonats gesendet wurden.

„**Fehlerhafte API-Anforderungen**“ sind die Gesamtzahl der Anforderungen innerhalb der API-Anforderungen insgesamt, die einen Fehlercode zurückgeben oder nicht innerhalb von 2 Minuten antworten.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ wird berechnet, indem von der Gesamtzahl der API-Anforderungen die Fehlerhaften API-Anforderungen abgezogen und das Ergebnis durch die Gesamtzahl der API-Anforderungen dividiert und mit 100 multipliziert wird.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Gesamtzahl der API-Anforderungen abzüglich Fehlerhafte API-Anforderungen}}{\text{Gesamtzahl der API-Anforderungen}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Microsoft Health Bot-Kanäle durch den Kunden.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure Information Protection

Ausfallzeit: Jede Zeitspanne, in der Endnutzer keine IRM-Dokumente und E-Mails erstellen oder abrufen können.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Nutzerminuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeit eines Monats ist die Summe der Dauer aller Vorfälle (in Minuten) in diesem Monat multipliziert mit der Anzahl von Nutzern, die von einem Vorfall jeweils betroffen sind.

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure IoT Central

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte IoT Central-Anwendung im Verlauf eines Abrechnungsmonats in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.

„**Gerätidentifikationsvorgänge**“ bezieht sich auf Erstellungs-, Lese-, Aktualisierungs- und Löschvorgänge, die auf den Geräten einer IoT Central-Anwendung ausgeführt werden.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller IoT Central-Anwendungen, die in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt werden.

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

„**Nachricht**“ ist jeder benutzerdefinierte Inhalt, der mithilfe eines vom Dienst unterstützten Protokolls über eine bereitgestellte IoT Central-Anwendung an ein in der IoT Central-Anwendung registriertes Gerät gesendet wird oder den die IoT Central-Anwendung von einem registrierten Gerät erhält.

Ausfallzeit: Die Gesamtzahl der Maximal verfügbaren Minuten, in denen IoT Central nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte IoT Central-Anwendung als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche zum Senden oder Empfangen von Nachrichten oder zum Durchführen von Gerätidentifikationsvorgängen in der IoT Central-Anwendung während der gesamten Minute entweder einen Fehlercode zurückgeben oder nicht binnen fünf Minuten zu einem Erfolgscode führen.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird nach folgender Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure IoT Hub

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für IoT-Hub

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, die ein bestimmter IoT-Hub im Verlauf eines Abrechnungsmonats in Microsoft Azure bereitgestellt wurde.

„**Gerätidentifikationsvorgänge**“ bezieht sich auf Erstellungs-, Lese-, Aktualisierungs- und Löschvorgänge, die in der Gerätidentifikationsregistrierung eines IoT Hub ausgeführt werden.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller IoT Hubs, die in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt werden.

„**Nachricht**“ ist jeder benutzerdefinierte Inhalt, der mithilfe eines vom Dienst unterstützten Protokolls über einen bereitgestellten IoT Hub an ein im IoT Hub registriertes Gerät gesendet wird oder den der IoT Hub von einem registrierten Gerät erhält.

Ausfallzeit: Die kumulierten Bereitstellungsminuten für alle in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellten IoT-Hubs, in denen der IoT-Hub nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für einen bestimmten IoT Hub als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche zum Senden oder Empfangen von Nachrichten oder zum Durchführen von Gerätidentifikationsvorgängen in dem IoT Hub während der gesamten Minute entweder einen Fehlercode zurückgeben oder nicht binnen fünf Minuten zu einem Erfolgscode führen.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des IoT-Hubs durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Servicelevel-Ausnahmen: Der Free-Tarif des IoT Hubdienstes ist von dieser SLA nicht abgedeckt.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels des Gerätebereitstellungsdienstes-für IoT-Hubs

Zusätzliche Definitionen:

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten für einen bestimmten Gerätebereitstellungsdienst, der vom Kunden in einem Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wird.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, in denen der Gerätebereitstellungsdienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für einen bestimmten Gerätebereitstellungsdienst als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche zur Registrierung eines Geräts oder zur Durchführung eines Registrierungseintrags im Rahmen des Gerätestellungsdienstes während einer Minute entweder zu einem Fehlercode führen oder binnen zwei Minuten nicht zu einem Erfolgscode führen.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des IoT-Hub-Gerätebereitstellungsdienstes durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Schlüsseltresor

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, die ein bestimmter Schlüsseltresor im Verlauf eines Abrechnungsmonats in Microsoft Azure bereitgestellt wurde.

„**Ausgeschlossene Transaktionen**“ sind Transaktionen zum Erstellen, Aktualisieren oder Löschen von Schlüsseltresoren, Schlüsseln oder Geheimnissen.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle Schlüsseltresore, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurden.

Ausfallzeit: ist die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Schlüsseltresore, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer der Schlüsseltresor nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für einen bestimmten Schlüsseltresor als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche zur Durchführung von Transaktionen (außer Ausgeschlossenen Transaktionen) im Schlüsseltresor während der gesamten Minute entweder zu einem Fehlercode führen oder binnen fünf Sekunden nach dem Eingang der Aufforderung bei Microsoft nicht zu einem Erfolgscode führen.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Azure-Schlüsseltresor – Verwaltetes HSM

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für verwaltetes HSM

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, während derer ein bestimmtes verwaltetes HSM innerhalb von Microsoft Azure in einem Abrechnungsmonat bereitgestellt wurde.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten über alle verwalteten HSM hinweg, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurden.

„**Ausgeschlossene Transaktionen**“ sind Transaktionen zum Erstellen, Aktualisieren oder Löschen von verwalteten HSM, Schlüsseln, Rollenzuweisungen, Rollendefinitionen und Herunter-/Hochladen von Sicherheitsdomänen.

„**Ausfallzeit**“ ist die Kumulation der Bereitstellungsminuten über alle verwalteten HSM hinweg, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurden, während der das verwaltete HSM nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für ein bestimmtes verwaltetes HSM als nicht verfügbar, wenn alle kontinuierlichen Versuche, während der gesamten Minute auf dem verwalteten HSM Transaktionen mit Ausnahme von ausgeschlossenen Transaktionen auszuführen, entweder einen Fehlercode zurückgeben oder innerhalb von 5 Sekunden nach Eingang der Anforderung bei Microsoft nicht zu einem Erfolgscode führen.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ ergibt sich für den verwalteten HSM-Dienst aus folgender Formel: Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal verfügbare Minuten x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Verwaltetes HSM-Dienstes durch den Kunden.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Azure Kubernetes-Dienst (AKD)

Zusätzliche Definitionen

„**Azure Kubernetes-Dienst (AKD) – Cluster**“ Ein Kubernetes-Cluster ist in zwei Komponenten unterteilt:

- Steuerungsebenenoten stellen die grundlegenden Kubernetes-Dienste und die Orchestrierung der Anwendungsarbeitsauslastungen bereit.
- Knoten führen Anwendungsarbeitsauslastungen aus.

„**Kubernetes-API-Server**“ Wenn Sie einen Azure Kubernetes-Dienst (AKD) – Cluster erstellen, wird automatisch eine Steuerungsebene erstellt und konfiguriert. Die Steuerungsebene enthält den API-Server, der die zugrunde liegende Kubernetes-API verfügbar macht.

„**Verfügbarkeitszone**“ ist ein fehlerisolierter Bereich in einer Azure-Region, der redundante Stromversorgung, Kühlung und Vernetzung zur Verfügung stellt.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für AKD-Cluster, die Verfügbarkeitszonen nutzen

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe der kumulierten Minuten eines AKD-Clusters in aktivierter Verfügbarkeitszone bis zu dem Zeitpunkt, an dem der Kunde eine Aktion zum Stoppen oder Löschen des AKD-Clusters im Verlauf eines Abrechnungsmonats initiiert hat.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der kumulierten Minuten, die Teil der Maximal verfügbaren Minuten ohne Konnektivität zum Kubernetes-API-Server von bereitgestellten AKD-Clustern in aktivierter Verfügbarkeitszone in der Region sind.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für AKD-Cluster in aktivierter Verfügbarkeitszone wird berechnet als Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch die Maximal verfügbaren Minuten x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung durch den Kunden von AKS-Clustern, bei denen Verfügbarkeitszonen in der Region aktiviert sind:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für AKS-Cluster, die keine Verfügbarkeitszonen verwenden

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe der kumulierten Minuten eines bereitgestellten AKD-Clusters bis zu dem Zeitpunkt, an dem der Kunde eine Aktion zum Stoppen oder Löschen des Clusters im Verlauf eines Abrechnungsmonats eingeleitet hat.

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der kumulierten Minuten, die Teil der Maximal verfügbaren Minuten sind, in denen ein bereitgestellter AKD-Cluster keine Konnektivität zum Kubernetes-API Server hat.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ ergibt sich aus folgender Formel: Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal verfügbare Minuten x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von AKS-Clustern durch den Kunden, bei denen keine Verfügbarkeitszonen aktiviert sind:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

Azure Lab-Dienste

Zusätzliche Definitionen:

„**Virtueller Computer (Lab)**“ ist definiert als jeder virtuelle Computer, die innerhalb eines Labors in Azure Lab-Diensten bereitgestellt wird.

„**Virtueller Computer (Lab) in Konnektivität**“ ist bidirektionaler Netzwerkverkehr zwischen dem Virtuellen Computer (Lab) und anderen IP-Adressen unter Verwendung von TCP- oder UDP-Netzwerkprotokollen, bei denen der Virtuelle Computer (Lab) für zulässigen Datenverkehr

konfiguriert ist. Die IP-Adressen können IP-Adressen, die sich im selben virtuellen Netzwerk wie die Lab-virtuelle Maschine befinden, oder öffentliche, routingfähige IP-Adressen sein.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Azure Lab-Dienste

„**Minuten im Monat**“ ist die Gesamtzahl der Minuten in einem bestimmten Monat.

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der aufgelaufenen Minuten, die Teil der Minuten im Monat sind, die keine Verbindung mit dem Virtuellen Computer (Lab) haben.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ wird durch den prozentualen Anteil der Minuten in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement berechnet, in denen ein beliebiger Virtueller Computer (Lab) eine Ausfallzeit hatte.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Minuten im Monat abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Minuten im Monat}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Virtuellen Computers (Lab) durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure Load Balancer

Zusätzliche Definitionen:

„**Endpunkt mit Lastenausgleich**“ ist eine Definition einer IP-Adresse und des zugehörigen IP-Transport-Ports.

„**Fehlerfreier Virtueller Computer**“ ist ein Virtueller Computer, der einen Erfolgscode für den vom Azure Standard Load Balancer gesendeten Integritätstest ausgibt. Der Virtuelle Computer muss Netzwerksicherheitsgruppenregeln befolgen, die die Kommunikation mit dem symmetrisch belasteten Port zulassen.

„**Verbindung**“ ist der bidirektionale Netzwerkverkehr über unterstützte IP-Transport-Ports, der von jeder IP-Adresse, für die Datenverkehr erlaubt wurde, gesendet und empfangen werden kann.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Azure Load Balancer

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter Azure Standard Load Balancer (der zwei oder mehr Fehlerfreie virtuelle Computer bedient) vom Kunden in einem Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, während denen ein Azure Standard Load Balancer nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle funktionierenden Virtuellen Computer keine Verbindung über den symmetrisch belasteten Endpunkt haben. Ausfallzeit umfasst keine Minuten, die aus SNAT-Portauslastungen resultieren.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für Azure Standard Load Balancer berechnet sich aus Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal verfügbare Minuten multipliziert mit 100.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Azure Load Balancer durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99,9 %	25 %

Servicelevel-Ausnahmen: Für Basic Load Balancer ist keine SLA vorgesehen.

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Logik-Apps

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Logik-App in Microsoft Azure im Verlauf eines Abrechnungsmonats ausgeführt wurde. Bereitstellungsminuten werden von dem Zeitpunkt, an dem die Logik-App erstellt wurde oder der Kunde

eine Aktion initiiert hat, die zur Ausführung der Logik-App führt, bis zu dem Zeitpunkt gemessen, an dem der Kunde eine Aktion initiiert hat, die zum Anhalten oder Löschen der Logik-App führt.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ bezieht sich auf die Summe der Bereitstellungsminuten aller Logik-Apps, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Abrechnungsmonats bereitgestellt werden.

„**Ausfallzeit**“ Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Logik-Apps, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer die Logik-App nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte Logik-App als nicht verfügbar, wenn keine Verbindung zwischen der Logik-App und dem Internetgateway von Microsoft besteht.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure – Maschinelles Lernen

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für die Echtzeitbewertung beim maschinellen Lernen

„**Gesamttransaktionsversuche**“ ist die Gesamtzahl der API-Anforderungen des Kunden während eines Abrechnungsmonats für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ sind alle Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Transaktionsversuche, die entweder einen Fehlercode oder einen HTTP 4xx-Statuscode zurückgeben bzw. die nicht innerhalb von 600 Sekunden einen Erfolgscode anzeigen.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ errechnet sich wie folgt: Gesamttransaktionsversuche abzüglich Fehlerhafte Transaktionen geteilt durch Gesamttransaktionsversuche x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Gesamttransaktionsversuche abzüglich Fehlerhafte Transaktionen}}{\text{Gesamtzahl der Transaktionsversuche}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Echtzeitbewertung beim maschinellen Lernen durch den Kunden.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Compute-Management beim maschinellen Lernen.

„**Gesamttransaktionsversuche**“ ist die Gesamtzahl der API-Anforderungen des Kunden während eines Abrechnungsmonats für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ sind alle Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Anforderungen, die entweder einen Fehlercode oder einen HTTP 408-Statuscode zurückgeben bzw. die nicht innerhalb von 30 Sekunden einen Erfolgscode anzeigen.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ errechnet sich wie folgt: Gesamttransaktionsversuche abzüglich Fehlerhafte Transaktionen geteilt durch Gesamttransaktionsversuche x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Gesamttransaktionsversuche abzüglich Fehlerhafte Transaktionen}}{\text{Gesamtzahl der Transaktionsversuche}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Vorgänge auf Managementebene für maschinelles Lernen durch den Kunden.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure Machine Learning Studio (klassisch)

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Machine Learning Studio Frage-Antwort-Dienst („Request Response Service“ oder „RRS“)

Zusätzliche Definitionen:

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ ist die Menge aller Anforderungen innerhalb der gesamten Transaktionsversuche, die einen Fehlercode zurückgeben.

„**Gesamttransaktionsversuche**“ ist die Gesamtzahl der authentifizierten REST-RRS-API-Anforderungen des Kunden im Verlauf eines Abrechnungsmonats für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Gesamttransaktionsversuche abzüglich Fehlerhafte Transaktionen}}{\text{Gesamtzahl der Transaktionsversuche}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des RRS API-Dienstes im Machine Learning Studio durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

Servicelevel-Ausnahmen: Die Free Azure Machine Learning Studio-Stufe wird durch diese SLA nicht abgedeckt.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für den Stapelausführungsdienst („Batch Execution Service“ oder „BES“) und Verwaltungs-API-Dienst im Machine Learning Studio

Zusätzliche Definitionen:

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ ist die Menge aller Anforderungen innerhalb der gesamten Transaktionsversuche, die einen Fehlercode zurückgeben.

„**Gesamttransaktionsversuche**“ ist die Gesamtzahl der authentifizierten REST-BES- und Verwaltungs-API-Anforderungen des Kunden im Verlauf eines Abrechnungsmonats für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Gesamttransaktionsversuche abzüglich Fehlerhafte Transaktionen}}{\text{Gesamtzahl der Transaktionsversuche}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des BES im Machine Learning Studio und des Verwaltungs-API-Dienstes durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Servicelevel-Ausnahmen: Die Free Azure Machine Learning Studio-Stufe wird durch diese SLA nicht abgedeckt.

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Azure Maps

Zusätzliche Definitionen:

„**Gesamttransaktionsversuche**“ ist die Gesamtzahl der authentifizierten API-Anforderungen, die vom Kunden für eine bestimmte Azure Map API im Verlauf eines Abrechnungsmonats in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement gestellt wurden. Gesamttransaktionsversuche schließen keine API-Anforderungen ein, die einen Fehlercode rücksenden, der innerhalb eines Fünf-Minuten-Fensters nach Erhalt des ersten Fehlercodes kontinuierlich wiederholt wird.

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ ist die Menge aller Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Transaktionsversuche, die zu einem Fehlercode führen oder anderweitig nicht innerhalb von 60 Sekunden nach dem Empfang durch den Dienst einen Erfolgscode zurückgeben.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für eine bestimmte Azure Map API wird berechnet als Gesamtzahl der Transaktionsversuche abzüglich der Fehlerhaften Transaktionen geteilt durch die Gesamtzahl der Transaktionsversuche multipliziert mit 100.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Gesamttransaktionsversuche abzüglich Fehlerhafte Transaktionen}}{\text{Gesamtzahl der Transaktionsversuche}} \times 100$$

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Azure Maps API durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Mediendienste

Zusätzliche Definitionen:

- „**Zugeteilte Ausgangsbandbreite**“ ist die vom Kunden im Verwaltungsportal für einen Mediendienst konfigurierte Bandbreitenmenge. Zugeteilte Ausgangsbandbreite kann im Verwaltungsportal mit „Streamingeinheiten“ oder einem ähnlichen Namen bezeichnet werden.
- „**Kanal**“ bezieht sich auf einen Endpunkt in einem Mediendienst, der für den Empfang von Mediendaten konfiguriert ist.
- „**Codierung**“ bezeichnet die Verarbeitung von Mediendateien pro Abonnement, wie in den Mediendienstaufgaben konfiguriert.
- „**Indexer-Aufgabe**“ bezeichnet eine Mediendienste-Aufgabe, die so konfiguriert ist, dass sie den Sprachinhalt aus einer MP3-Eingabedatei mit einer Mindestdauer von fünf Minuten extrahiert.
- „**Eine für Medien reservierte Einheit**“ bedeutet reservierte Einheiten, die vom Kunden im Rahmen eines Azure-Mediendienste-Kontos gekauft wurden.
- „**Mediendienst**“ bezeichnet ein Azure Mediendienste-Konto, das im Verwaltungsportal erstellt wird und mit dem Microsoft Azure-Abonnement des Kunden verbunden ist. Jedes Microsoft Azure-Abonnement kann mehr als einen zugeordneten Mediendienst haben.
- „**Mediendienstanzuforderung**“ bezeichnet eine an den Mediendienst des Kunden ausgegebene Anforderung.
- „**Mediendienstaufgabe**“ bezeichnet einen einzelnen Vorgang der Medienverarbeitung, wie vom Kunden konfiguriert. Medienverarbeitungsvorgänge umfassen die Codierung und Konvertierung von Mediendateien.
- „**Streamingeinheit**“ bezeichnet eine Einheit der reservierten Ausgangskapazität, die vom Kunden für einen Mediendienst erworben wurde.
- „**Anforderungen eines gültigen Schlüssels**“ sind alle an den Inhaltsschutzdienst gerichteten Anforderungen für vorhandene Inhaltsschlüssel im Mediendienst eines Kunden.
- „**Gültige Mediendienstanzuforderungen**“ sind alle qualifizierten Mediendienstanzuforderungen für vorhandene Medieninhalte im Azure-Speicherkonto eines Kunden, die mit seinem Mediendienst verbunden sind, wenn mindestens eine Streamingeinheit erworben und diesem Mediendienst zugewiesen wurde. Gültige Mediendienstanzuforderungen umfassen keine Mediendienstanzuforderungen, deren Gesamtdurchsatz 80 % der zugewiesenen Bandbreite überschreitet.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für den Codierungsdienst

- „**Gesamtzahl der Transaktionsversuche**“ ist die Gesamtzahl der authentifizierten REST-API-Anforderungen in Bezug auf einen Mediendienst, die der Kunde im Verlauf eines Abrechnungsmonats für ein Abonnement gestellt hat. Zur Gesamtzahl der Transaktionsversuche zählen keine REST API-Anforderungen, die einen Fehlercode zurückgeben und in einem 5-Minuten-Zeitraum nach Erhalt des ersten Fehlercodes fortlaufend wiederholt werden.
 - „**Fehlerhafte Transaktionen**“ ist die Menge aller Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Transaktionsversuche, die nicht innerhalb von 30 Sekunden nach Eingang der Anforderung bei Microsoft einen Erfolgscode zurückgeben.
 - „**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für den Codierungsdienst der Azure-Mediendienste wird berechnet als Gesamtzahl der Transaktionsversuche abzüglich der Fehlerhaften Transaktionen geteilt durch die Gesamtzahl der Transaktionsversuche x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.
- Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Gesamttransaktionsversuche abzüglich Fehlerhafte Transaktionen}}{\text{Gesamtzahl der Transaktionsversuche}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Codierungsdienstes der Azure-Mediendienste durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Media Indexer

Zusätzliche Definitionen:

- „**Gesamttransaktionsversuche**“ ist die Gesamtzahl der Indexer-Aufgaben, deren Ausführung unter Nutzung einer verfügbaren, für Medien reservierten Einheit durch den Kunden während eines Abrechnungsmonats für ein Abonnement versucht wird.
- „**Fehlerhafte Transaktionen**“ ist die Gesamtheit von Indexer-Aufgaben innerhalb von Gesamttransaktionsversuchen, die entweder (a) nicht innerhalb eines Zeitraums abgeschlossen werden, der das Dreifache des zeitlichen Umfangs der Eingabedatei beträgt, oder (b) mit der Arbeit nicht innerhalb der 5 Minuten beginnen, in denen eine für Medien reservierte Einheit für die Nutzung durch die Indexer-Aufgabe verfügbar wird.
- „**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ errechnet sich wie folgt: Gesamttransaktionsversuche abzüglich Fehlerhafte Transaktionen geteilt durch Gesamttransaktionsversuche x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Gesamttransaktionsversuche abzüglich Fehlerhafte Transaktionen}}{\text{Gesamtzahl der Transaktionsversuche}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Media Indexer durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für den Streamingdienst

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, die eine bestimmte Streamingeinheit erworben und einem Mediendienst im Verlauf eines Abrechnungsmonats zugewiesen wurde.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle Streamingeinheiten, die im Verlauf eines Abrechnungsmonats erworben und einem Mediendienst zugewiesen wurden.

Ausfallzeit: Summe der kumulierten Bereitstellungsminuten, wenn der Streamingdienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als für eine bestimmte Streamingeinheit nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Gültigen Mediendienstanforderungen an die Streamingeinheit im Laufe einer Minute einen Fehlercode zurückgeben.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für den Streamingdienst der Azure-Mediendienste wird berechnet als Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal verfügbare Minuten x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des bedarfsgesteuerten Streamingdienstes der Azure-Mediendienste durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Video Indexer-Dienst

Zusätzliche Definitionen:

„**Gesamtzahl der Transaktionsversuche**“ ist die Gesamtzahl der authentifizierten Video Indexer API-Anforderungen des Kunden während eines Abrechnungsmonats für ein bestimmtes Abonnement. Die Gesamtzahl der Transaktionsversuche umfasst keine Video-Indexer-API-Anforderungen, die einen Fehlercode zurückgeben und innerhalb eines Zeitfensters von fünf Minuten nach Erhalt des ersten Fehlercodes wiederholt werden, oder Upload-POST-Anforderungen, die die Datei als Byte-Array-Inhalt senden.

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ ist die Menge aller Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Transaktionsversuche, die einen Fehlercode ausgeben oder anderweitig innerhalb von 360 Sekunden nach Abschluss der Anforderungssendung durch den Kunden keine Antwort senden.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für den Video Indexer-Dienst wird berechnet als Gesamtzahl der Transaktionsversuche abzüglich der fehlerhaften Transaktionen geteilt durch die Gesamtzahl der Transaktionsversuche x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Gesamttransaktionsversuche abzüglich Fehlerhafte Transaktionen}}{\text{Gesamtzahl der Transaktionsversuche}} \times 100$$

Folgende Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Azure Video Indexer-Dienstes durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Livekanäle

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, für die während eines Abrechnungsmonats ein bestimmter Kanal erworben und einem Mediendienst bereitgestellt wurde, der sich in einem ausgeführten Zustand befindet.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle Kanäle, die erworben und einem Mediendienst im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurden.

Ausfallzeit: Gesamte kumulierte Bereitstellungsminuten, wenn der Livekanaldienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für einen bestimmten Kanal als nicht verfügbar, wenn der Kanal während dieser Minute über keine Externe Verbindung verfügt.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für den Livekanaldienst wird berechnet als Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal verfügbare Minuten x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Azure-Abonnement.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Livekanaldienstes der Azure-Mediendienste durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für den Inhaltsschutzdienst

Zusätzliche Definitionen

„**Gesamtzahl der Transaktionsversuche**“ sind alle gültigen Schlüsselanforderungen, die Sie im Verlauf eines Abrechnungsmonats für ein bestimmtes Azure-Abonnement gestellt haben.

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ sind alle in der Gesamtzahl der Transaktionsversuche enthaltenen gültigen Schlüsselanforderungen, die zu einem Fehlercode führen oder anderweitig nicht innerhalb von 30 Sekunden nach dem Empfang durch den Inhaltsschutzdienst einen Erfolgscode zurückgeben.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für Azure-Mediendienste wird berechnet als Gesamtzahl der Transaktionsversuche abzüglich der fehlerhaften Transaktionen geteilt durch die Gesamtzahl der Transaktionsversuche x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Gesamttransaktionsversuche abzüglich Fehlerhafte Transaktionen}}{\text{Gesamtzahl der Transaktionsversuche}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Inhaltsschutzdienstes der Azure Mediendienste durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Microsoft-Kostenverwaltung

Berechnung der monatlichen Betriebszeit bezüglich Verfügbarkeit der Azure-Kostenverwaltung

„**Gesamtzahl der Anforderungen**“ ist die Gesamtzahl der Anforderungen des ACM-Service bezüglich Ihrer Cloudübergreifenden Ausgaben in einem bestimmten Abrechnungsmonat.

„**Fehlerhafte Anforderungen**“ ist die Menge aller Anforderungen des Azure-Kostenverwaltungsdienstes innerhalb der Gesamtzahl der Anforderungen, die einen Fehlercode rücksenden oder vom Dienst nicht bedient werden können.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ wird berechnet als Gesamtzahl der Anforderungen abzüglich fehlerhafter Anforderungen geteilt durch Gesamtzahl der Anforderungen x 100 in einem Abrechnungsmonat. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Gesamtanforderungen abzüglich Fehlerhafte Anforderungen}}{\text{Gesamtzahl der Anforderungen}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Azure-Kostenverwaltung durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Zusatzbestimmungen: Sie SLA gilt nicht, wenn die Nichterfassung von Ausgabendaten auf Probleme mit AWS-Endgeräten, Diensten außerhalb von Azure-Kostenverwaltung oder Änderungen der Azure-Konfiguration durch den Kunden zurückzuführen ist.

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Microsoft Genomics

Zusätzliche Definitionen:

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe der kumulierten Minuten für alle Microsoft Genomics-Konten, die vom Kunden erstellt wurden und im Verlauf eines Abrechnungsmonats für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement aktiv sind.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, in denen Microsoft Genomics nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Versuche, REST-API-Anforderungen des authentifizierten Genomics-Diensts zu senden, während der Minute entweder einen Fehlercode zurückgeben oder nicht innerhalb der Minute mit einer Bestätigung antworten.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für Microsoft Genomics wird anhand der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Mobile Dienste

Zusätzliche Definitionen:

„**Fehlerhafte Transaktionen**“: alle API-Aufrufe, die in der Gesamtzahl der Transaktionsversuche enthalten sind und entweder zu einem Fehlercode führen oder keinen Erfolgscode zurückgeben.

„**Gesamtzahl der Transaktionsversuche**“ sind die gesamten kumulierten API-Aufrufe, die im Verlauf eines Abrechnungsmonats für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement, für das die Mobilien Azure-Dienste ausgeführt werden, an die Mobilien Azure-Dienste erfolgen.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Gesamttransaktionsversuche abzüglich Fehlerhafte Transaktionen}}{\text{Gesamtzahl der Transaktionsversuche}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Servicelevel-Ausnahmen: Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Standard- und Premiumstufen bei den Mobilien Diensten. Die kostenlose Mobile Dienste-Stufe wird von dieser SLA nicht abgedeckt.

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure Monitor

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für die Azure-Monitorwarnungen

Zusätzliche Definitionen:

„**Warnregel**“ ist eine Sammlung von Signalkriterien, die zur Generierung von Warnungen unter Verwendung von Überwachungsereignisdaten verwendet werden, die dem Warndienst bereits zur Analyse zur Verfügung stehen.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen die Warnregel(n) vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wird/werden.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, in denen die Warnregel nicht verfügbar ist. Eine Minute für eine bestimmte Warnmeldungsregel gilt als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche, die Telemetriesignale für Ressourcen,

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

welche von der Warnmeldungsregel zusammengefasst werden, zu analysieren, über die gesamte Minute hinweg, entweder zu einem Fehlercode oder binnen fünf Minuten nach dem Start der Warnmeldungsregel nicht zu einem Erfolgscode führen.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ wird berechnet als Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal verfügbare Minuten multipliziert mit 100.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Azure-Monitorwarnungen durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Azure-Monitor-Benachrichtigungszustellung

Zusätzliche Definitionen:

„**Aktivitätsgruppe**“ ist eine Sammlung von Aktivitäten, die die bevorzugten Methoden der Benachrichtigungszustellung festlegen.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten, in denen Aktivitätsgruppen vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt werden.

Ausfallzeit: ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, in denen die Aktivitätsgruppe nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte Aktivitätsgruppe als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Versuche, während der Minute Warnungen zu senden oder Registrierungsverwaltungsvorgänge in Bezug auf die Aktivitätsgruppe durchzuführen, entweder einen Fehlercode zurückgeben oder innerhalb von fünf Minuten nicht zu einem Erfolgscode führen.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: errechnet sich aus den Maximal verfügbaren Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die Maximal verfügbaren Minuten x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicelevels und Servicegutschriften:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Siehe auch *Log Analytics und Application Insights*.

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Mehrfaktoren-Authentifizierungsdienst

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter Mehrfaktoren-Authentifizierungsanbieter in Microsoft Azure im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurde.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller Mehrfaktoren-Authentifizierungsanbieter, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt werden.

Ausfallzeit: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten über alle Mehrfaktoren-Authentifizierungsanbieter hinweg, die von Ihnen für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer der Mehrfaktoren-Authentifizierungsdienst nicht in der Lage ist, Authentifizierungsanforderungen für den Mehrfaktoren-Authentifizierungsanbieter zu empfangen oder zu verarbeiten.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Azure NetApp Files

Zusätzliche Definitionen

„**Volumen**“ ist eine logische Speicherressource in Azure NetApp Files, die ein Dateisystem enthält und zum Speichern von Daten verwendet wird.

„**Konnektivität**“ ist ein bidirektionaler Netzwerkverkehr zwischen dem Volumen und anderen IP-Adressen mit TCP- oder UDP-Netzwerkprotokollen, in denen das Volumen für den zulässigen Verkehr konfiguriert ist.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein Volumen vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wird.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der kumulierten Minuten, die Teil der Maximal verfügbaren Minuten sind, die in der Azure-Region keine Volumen-Konnektivität haben.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit ergibt sich aus folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Network Watcher

Zusätzliche Definitionen:

„**Netzwerkdiagnose-Tools**“ ist eine Sammlung von Netzwerkdiagnose- und Topologie-Tools.

„**Maximale diagnostische Prüfungen**“ ist die Gesamtzahl der vom Netzwerkdiagnosetool durchgeführten Diagnoseaktionen, wie vom Kunden in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement konfiguriert.

„**Fehlerhafte diagnostische Überprüfungen**“ ist die Gesamtzahl der Diagnoseaktionen innerhalb der Maximalen diagnostischen Prüfungen, die einen Fehlercode oder keine Antwort innerhalb der in der nachstehenden Tabelle dokumentierten Maximalen Verarbeitungszeit ergeben.

Diagnosetool	Maximale Verarbeitungszeit
IPFlow überprüfen NextHop Paketerfassung Sicherheitsgruppenansicht Topologie Verbindungsmonitor Verbindungsmonitor (klassisch)	2 Minuten
VPN-Problembehandlung	10 Minuten

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ wird durch die folgende Formel dargestellt:

$$\frac{\text{Maximale Diagnoseprüfungen abzüglich Fehlerhafte Diagnoseprüfungen}}{\text{Maximale Diagnoseprüfungen}} \times 100$$

Servicelevels:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Benachrichtigungshubs

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter Benachrichtigungshub im Verlauf eines Abrechnungsmonats in Microsoft Azure bereitgestellt wurde.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller Benachrichtigungshubs, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement unter einer Basis- oder Standard-Stufe für Benachrichtigungshubs im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt werden.

Ausfallzeit: Die kumulierten Bereitstellungsminuten über alle Benachrichtigungshubs hinweg, von Ihnen bereitgestellt in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement unter den Basis- oder Standardstufen der Benachrichtigungshubs, in denen der Benachrichtigungshub nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für einen bestimmten Benachrichtigungshub als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Versuche, während der Minute Benachrichtigungen zu senden oder Registrierungsverwaltungsvorgänge in Bezug auf den Benachrichtigungshub durchzuführen, entweder einen Fehlercode zurückgeben oder innerhalb von fünf Minuten nicht zu einem Erfolgscode führen.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird nach folgender Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Servicelevel-Ausnahmen: Servicelevels und Servicegutschriften gelten für Ihre Nutzung der Basis- und Standard-Stufen für Benachrichtigungshubs. Die kostenlose Stufe der Benachrichtigungshubs ist von dieser SLA nicht abgedeckt.

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Bedarfsgesteuerte Kapazitätsreservierung in Bezug auf Virtuelle Azure-Computer

Zusätzliche Definitionen

„**Verfügbarkeitszone**“ ist ein fehlerisolierter Bereich in einer Azure-Region, der redundante Stromversorgung, Kühlung und Vernetzung zur Verfügung stellt.

„**Kapazität**“ ist die Eigenschaft einer Bedarfsgesteuerten Kapazitätsreservierung, die die Anzahl der reservierten virtuellen Computerinstanzen angibt.

„**Bedarfsgesteuerte Kapazitätsreservierung**“ ist das Objekt, das in einem Azure-Abonnement erstellt wird, um eine Menge an reservierter Kapazität für einen bestimmten virtuellen Computerinstanzentyp an einem bestimmten Ort anzugeben.

„**Virtueller Computer**“ bezieht sich auf permanente Instanztypen, die einzeln oder als Teil einer VC-Skalierungsgruppe in einer mehrinstanzenfähigen Umgebung in Azure bereitgestellt werden können.

„**Zugewiesene Virtuelle Computer**“ ist die Eigenschaft einer Bedarfsgesteuerten Kapazitätsreservierung; sie bezieht sich auf die Liste der virtuellen Computer, die der Bedarfsgesteuerten Kapazitätsreservierung zugewiesen sind.

„**Unterstützte Bereitstellung**“ ist eine Bereitstellung eines virtueller Computers, die mit dem Standort übereinstimmt, einschließlich der Verfügbarkeitszone, falls diese definiert ist, die exakte Größe des virtuellen Computers einer vorhandenen Bedarfsgesteuerten Kapazitätsreservierung verwendet und der [Nutzungsdokumentation](#) der Funktion entspricht.

„**Reservierte Einheit**“ ist genau eine Instanz einer Bedarfsgesteuerten Kapazitätsreservierung. Wenn eine Bedarfsgesteuerte Kapazitätsreservierung beispielsweise eine Kapazität von 10 virtuellen Computern angibt, dann gibt es 10 reservierte Einheiten.

„**Ungenutzte Kapazitätsreservierung**“ ist die Bedarfsgesteuerte Kapazitätsreservierung, bei der die Anzahl der zugewiesenen virtuellen Computer geringer ist als die Kapazität.

„**Nicht für Bereitstellung verfügbar**“ ist definiert als jede unterstützte Bereitstellung, die so konfiguriert ist, dass sie eine vorhandene Ungenutzte Kapazitätsreservierung verbraucht, die zwei Bedingungen erfüllt:

- i. Empfängt eine Fehlermeldung, die angibt, dass die Kapazität eines virtuellen Computers nicht ausreicht. Eine fehlerhafte Bereitstellung eines virtuellen Computers aufgrund anderer Fehlertypen oder mangelnder Kapazität bezüglich Festplatten oder anderer Azure-Ressourcen erfüllt diese Anforderung nicht; und
- ii. Die Bedarfsgesteuerte Kapazitätsreservierung erfüllt weiterhin die Definition der Ungenutzten Kapazitätsreservierung (d. h. andere virtuelle Computer haben die Ungenutzte Kapazitätsreservierung nicht bereits verbraucht).

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Bedarfsgesteuerte Kapazitätsreservierung

„**Nicht verfügbare Minuten**“ sind definiert als Minuten, in denen eine Ungenutzte Kapazitätsreservierung nicht für die Bereitstellung verfügbar ist. Ab dem Zeitpunkt, zu dem eine Bedingung „Nicht verfügbar für die Bereitstellung“ eintritt, werden die Nicht verfügbaren Minuten kumuliert, bis (a) eine

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

nachfolgende Unterstützte Bereitstellung erfolgreich ist, (b) eine weitere Bedingung „Nicht verfügbar für die Bereitstellung“ aus einem anderen Unterstützten Bereitstellungsversuch resultiert oder (c) 15 Minuten verstrichen sind. Wenn 15 Minuten verstrichen sind, ohne dass eine Unterstützte Bereitstellung versucht wurde, werden die Nicht verfügbaren Minuten bei einer nachfolgenden Bedingung „Nicht verfügbar für die Bereitstellung“ erneut gesammelt.

Die Nicht verfügbaren Minuten sammeln sich für jede reservierte Einheit an, die nicht genutzt werden kann. Wenn eine reservierte Einheit genutzt wird, während eine andere unbenutzt bleibt, werden die Nicht verfügbaren Minuten nur für die unbenutzte reservierte Einheit weiter kumuliert.

Siehe [Berechnungsbeispiel](#) in der Funktionsdokumentation.

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der kumulierten, nicht verfügbaren Minuten, die Teil der Minuten in einem bestimmten Monat sind, berechnet pro reservierter Einheit.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für jede Reservierte Einheit wird anhand des Prozentsatzes der Minuten im Monat berechnet, in denen eine Reservierte Einheit eine Ausfallzeit hatte.

$$\frac{\text{Minuten im Monat abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Minuten im Monat}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung jeder Reservierten Einheit durch den Kunden in einer Bedarfsgesteuerten Kapazitätsreservierung. Die Servicegutschriften werden auf der Grundlage der Kosten für jede Reservierte Einheit und nicht der Gesamtkosten der Bedarfsgesteuerten Kapazitätsreservierung ausgestellt.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Azure-Orbitale Bodenstation

Zusätzliche Definitionen

„**Azure-Orbitale Bodenstation-Dienst**“ ist ein vollständig verwalteter Bodenstationsdienst, der Konnektivität mit niedriger Latenz von Kundensatelliten im Orbit zur Microsoft Azure-Cloud bietet. Für Zwecke dieser SLA umfasst der Dienst nur die Konnektivität zu Microsoft-eigenen und von Microsoft betriebenen Bodenstationen und nicht zu Bodenstationen, die unseren Partnern gehören oder von ihnen betrieben werden.

„**Geplanter Kontakt**“ ist eine Verbindung zwischen einer Microsoft-eigenen und -betriebenen Azure-Orbitale Bodenstation und dem Satelliten des Kunden, die vom Kunden (entweder über das Azure-Portal oder die API) angefordert und von Microsoft als geplant bestätigt wurde (d. h. der Status des angeforderten Kontakts zeigt „Geplant“ in der Azure-Portal- oder API-Schnittstelle).

„**Ausfallzeit**“ ist die Zeit im Verlauf eines geplanten Kontakts, in der die Daten nicht ganzheitlich von den Kundensatelliten zum Endpunkt des virtuellen Kundennetzwerks auf Azure gelangen, oder die Daten nicht ganzheitlich vom Endpunkt des virtuellen Kundennetzwerks auf Azure zum Kundensatelliten gelangen; in beiden Fällen aufgrund eines Fehlers im Azure-Orbitale Bodenstation-Dienst.

Berechnung des Prozentsatzes der monatlichen erfolgreichen Kontakte und Servicelevels

„**Prozentsatz der erfolgreichen Kontakte**“ errechnet sich aus den gesamten Geplanten Kontaktminuten abzüglich der gesamten Ausfallminuten geteilt durch die gesamten Geplanten Kontaktminuten x 100. Er wird durch die folgende Formel dargestellt:

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Geplanten Kontaktminuten abzüglich Ausfallzeitminuten}}{\text{Gesamtzahl der Geplanten Kontaktminuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für den Azure-Orbitale Bodenstation-Dienst für die anwendbaren monatlichen Servicegebühren:

Prozentsatzes der monatlichen erfolgreichen Kontakte	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 98%	25 %
< 95 %	100 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Azure Private Link

Zusätzliche Definitionen

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

„**Azure Private Link-Dienst**“ ist der Verweis auf Ihren eigenen Dienst, der für Azure Private Link aktiviert ist und in Ihrem eigenen virtuellen Netzwerk eingesetzt wird.

„**Azure Private Endpoint**“ ist eine Netzwerkschnittstelle, die Ihren für Azure Private Link aktivierten Dienst mit einer privaten IP-Adresse in Ihrem virtuellen Netzwerk verbindet.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe der kumulierten Minuten in einem Abrechnungsmonat, in dem der Azure Private Link-Dienst oder Azure Private Endpoint in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der Maximal verfügbaren Minuten in einem Abrechnungsmonat für einen bestimmten Azure Private Link-Dienst oder Azure Private Endpoint, in dem der Azure Private Link-Dienst oder Azure Private Endpoint nicht verfügbar ist. Eine bestimmte Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Verbindungsversuche über Azure Private Endpoint während der gesamten Minute erfolglos bleiben.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit ergibt sich aus folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Azure Red Hat OpenShift

Zusätzliche Definitionen

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb des Abrechnungsmonats, in denen ein bestimmter Azure Red Hat OpenShift Cluster im Rahmen eines Microsoft Azure-Abonnements bereitgestellt wurde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Kumulation der Maximal verfügbaren Minuten während eines Abrechnungsmonats, in denen ein bestimmter Azure Red Hat OpenShift Cluster API-Endpoint nicht verfügbar ist. Eine bestimmte Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Versuche, während der Minute eine Verbindung zum Cluster API-Endpoint herzustellen, erfolglos sind.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit ergibt sich aus folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Remote Rendering

Zusätzliche Definitionen

„**Konvertierung**“ bezieht sich auf einen Prozess, der 3D-Modelle in das während einer Rendering-Sitzung benötigte Format transformiert.

„**Rendering-Sitzung**“ bezieht sich auf eine Interaktion mit dem Remote Rendering-Dienst.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für REST-API-Konvertierungstransaktionen

„**Gesamttransaktionsversuche**“ ist die Gesamtzahl der authentifizierten REST-API-Anfragen für die Konvertierungsfunktionalität im Azure Remote Rendering-Dienst, die vom Kunden während eines Abrechnungsmonats für ein Abonnement durchgeführt wurden. Zur Gesamtzahl der Transaktionsversuche zählen keine REST API-Anforderungen, die einen Fehlercode zurückgeben und in einem 5-Minuten-Zeitraum nach Erhalt des ersten Fehlercodes fortlaufend wiederholt werden.

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ ist die Gesamtheit aller Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Transaktionsversuche, die innerhalb von 30 Sekunden nach Eingang der Anforderung bei Microsoft einen Fehlercode zurücksenden.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für den Azure Remote Rendering-Dienst wird errechnet als Gesamtzahl der Transaktionsversuche abzüglich Fehlerhafte Transaktionen geteilt durch Gesamtzahl der Transaktionsversuche x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Gesamttransaktionsversuche abzüglich Fehlerhafte Transaktionen}}{\text{Gesamtzahl der Transaktionsversuche}} \times 100$$

Folgende Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Konvertierungsfunktionalität des Azure Remote Rendering-Dienstes durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Rendering-Sitzungen

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten einer Rendering-Sitzung, gemessen von dem Zeitpunkt, an dem eine Rendering-Sitzung aufgrund einer vom Kunden initiierten Aktion zugewiesen wurde, bis zu dem Zeitpunkt, an dem der Kunde eine Aktion initiiert hat, die zu einer Beendigung der Sitzung während eines Abrechnungsmonats führen würde.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten in allen Rendering-Sitzungen während eines Abrechnungsmonats.

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der kumulierten Bereitstellungsminuten, in denen der Remote Rendering-Dienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte Rendering-Sitzung als nicht verfügbar, wenn die Rendering-Sitzung während dieser Minute keine Externe Konnektivität hat.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für die Rendering-Sitzung wird errechnet als Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal verfügbare Minuten x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes

Azure-Abonnement. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Folgende Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Rendering-Sitzungen im Azure Remote Rendering-Dienst durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure-Routeserver

Berechnung der monatlichen Betriebszeit

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb des Abrechnungsmonats, in denen ein bestimmter Azure-Routeserver im Rahmen eines Microsoft Azure-Abonnements bereitgestellt wurde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Maximal verfügbaren Minuten, während derer ein Azure-Routeserver nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Versuche innerhalb der Minute, eine Verbindung mit dem Azure-Routeserver herzustellen, erfolglos bleiben.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für einen bestimmten Azure-Routeserver wird berechnet als Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal verfügbare Minuten x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung jedes Azure-Routeservers durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

SAP HANA auf Azure Große Instanzen

Zusätzliche Definitionen:

„**Angekündigte Wartung einer Einzelinstanz**“ bezeichnet Ausfallzeiten im Zusammenhang mit Netzwerk-, Hardware- oder Dienstwartungen oder -aktualisierungen, die sich auf Einzelinstanzen auswirken. Wir werden diese Zeiten mindestens fünf (5) Tage vor Beginn als Ausfallzeiten veröffentlichen oder Ihnen ankündigen.

„**Hochverfügbarkeitspaar**“ bezieht sich auf zwei oder mehr identische SAP HANA auf Azure-Große Instanzen, die in derselben Region bereitgestellt und vom Kunden für die Systemreplikation auf Anwendungsebene konfiguriert werden. Kunden müssen die Mitglieder eines Hochverfügbarkeitspaars während des Architekturentwurfsprozesses bei Microsoft angeben.

„SAP HANA auf Azure-Konnektivität“ ist bidirektionaler Netzwerkverkehr zwischen der großen SAP HANA auf Azure-Instanz und anderen IP-Adressen unter Verwendung von TCP- oder UDP-Netzwerkprotokollen, in denen die Instanz für zulässigen Verkehr konfiguriert ist. Die IP-Adressen müssen mit denen des Virtuellen Netzwerks der verknüpften Azure-Abonnements identisch sein.

„Einzelinstanz“ wird definiert als jeder einzelnen Computer mit einer Großen Microsoft SAP HANA auf Azure-Instanz, der nicht in einem Hochverfügbarkeitspaar zur Verfügung gestellt wird.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Hochverfügbarkeitspaar von SAP HANA auf Azure

„Maximal verfügbare Minuten“ ist die Summe der kumulierten Minuten im Verlauf eines Abrechnungsmonats für alle SAP HANA auf Azure-Instanzen, die in demselben Hochverfügbarkeitspaar bereitgestellt werden. Die Maximal verfügbaren Minuten werden ab dem Zeitpunkt gemessen, zu dem zwei oder mehr Instanzen im gleichen Hochverfügbarkeitspaar als Ergebnis einer vom Kunden initiierten Aktion gestartet sind, und bis zu dem Zeitpunkt, an dem der Kunde eine Aktion eingeleitet hat, die zum Stoppen der Instanzen führt.

„Ausfallzeit“ ist die Gesamtzahl der Minuten unter den Maximal verfügbaren Minuten, für die keine Verbindung mit SAP HANA auf Azure besteht.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit für Hochverfügbarkeitspaar von SAP HANA auf Azure wird anhand der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift für Hochverfügbarkeitspaar von SAP HANA auf Azure:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99,9 %	25 %

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Einzelinstanz SAP HANA auf Azure

„Maximal verfügbare Minuten“ ist die Summe der kumulierten Minuten für alle Einzelinstanzen von SAP HANA auf Azure, die vom Kunden während eines Abrechnungsmonats für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurden.

„Ausfallzeit“ ist die Gesamtzahl der Minuten unter den Maximal verfügbaren Minuten, für die keine Verbindung mit SAP HANA auf Azure besteht. Die Ausfallzeit schließt die angekündigte Wartung einer Einzelinstanz aus.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit für Einzelinstanz von SAP HANA auf Azure wird anhand der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Einzelinstanzen von SAP HANA auf Azure durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %
<95 %	100 %

Planer

Zusätzliche Definitionen:

„Maximal verfügbare Minuten“ ist die Gesamtzahl der Minuten in einem Abrechnungsmonat.

„Geplante Ausführungszeit“ ist ein Zeitpunkt, zu dem ein Job mit der Ausführung beginnen soll.

„Geplanter Job“ bezeichnet eine von Ihnen festgelegte Aktion, die innerhalb von Microsoft Azure nach einem bestimmten Zeitplan ausgeführt werden soll.

Ausfallzeit: Die kumulierten Gesamtminuten in einem Abrechnungsmonat, in denen sich mindestens einer Ihrer geplanten Jobs in einem Zustand der verzögerten Ausführung befindet. Ein bestimmter Geplanter Job befindet sich in einem Status mit verzögerter Ausführung, wenn seine Ausführung nach der Geplanten Ausführungszeit noch nicht begonnen hat, unter dem Vorbehalt, dass diese verzögerte Ausführungszeit nicht als Ausfallzeit betrachtet wird, wenn die Ausführung des Geplanten Jobs innerhalb von dreißig (30) Minuten nach der Geplanten Ausführungszeit beginnt.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Service-Bus

Zusätzliche Definitionen:

„**Nachricht**“ ist jeder benutzerdefinierte Inhalt, der über Service-Bus-Relais, Warteschlangen oder Themen mithilfe eines von Service-Bus unterstützten Protokolls gesendet oder empfangen wird.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Relais

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmtes Relais in Microsoft Azure im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurde.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ bezieht sich auf die Summe der Bereitstellungsminuten aller Relais, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Abrechnungsmonats bereitgestellt werden.

Ausfallzeit: Ist die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Relais, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer das Relais nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für ein bestimmtes Relais als nicht verfügbar, wenn alle kontinuierlichen Versuche, während der Minute eine Verbindung zu dem Relais herzustellen, entweder einen Fehlercode zurückgeben oder innerhalb von fünf Minuten nicht zu einem Erfolgscode führen.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit für Relais wird berechnet als Maximal verfügbare Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die Maximal verfügbaren Minuten x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Relais durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Warteschlangen und Themen

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, die eine bestimmte Warteschlange oder ein bestimmtes Thema im Verlauf eines Abrechnungsmonats in Microsoft Azure bereitgestellt wurde.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle Warteschlangen und Themen, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurden.

Ausfallzeit: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Warteschlangen und Themen, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer die Warteschlange oder das Thema nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte Warteschlange oder ein bestimmtes Thema als nicht verfügbar, wenn alle kontinuierlichen Versuche, während der Minute Nachrichten zu senden oder zu empfangen oder andere Operationen in der Warteschlange oder dem Thema durchzuführen, entweder einen Fehlercode zurückgeben oder innerhalb von fünf Minuten nicht zu einem Erfolgscode führen.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: für Warteschlangen und Themen wird berechnet als Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal verfügbare Minuten x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Warteschlangen und Themen durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Azure SignalR-Dienst

Zusätzliche Definitionen:

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der kumulierten Maximal verfügbaren Minuten im Verlauf eines Abrechnungsmonats für den SignalR-Dienst, in dem der SignalR-Service nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Versuche zum Senden von SignalR-Transaktionen während der gesamten Minute entweder einen Fehlercode ausgeben oder nicht innerhalb einer Minute zu einem Erfolgscode führen.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen der SignalR-Dienst vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurde.

„**SignalR-Dienst-Endpunkt**“ ist der Hostname, von dem aus Server oder Clients auf den SignalR-Dienst zugreifen, um SignalR-Transaktionen durchzuführen.

„**SignalR-Transaktionen**“ bezeichnet die Reihe von Transaktionsanforderungen, die über einen SignalR-Dienst-Endpunkt vom Client an den Server oder vom Server an den Client gesendet werden.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird nach folgender Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Standard-Stufen des SignalR-Dienstes durch den Kunden: Die kostenlose Stufe des SignalR-Dienstes ist von dieser SLA nicht abgedeckt.

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Azure-Site-Wiederherstellung

Zusätzliche Definitionen:

„**Failover**“ ist die simulierte oder tatsächliche Übertragung der Steuerung einer Geschützten Instanz von einem Primärstandort auf einen Sekundärstandort.

„**On-Premises-to-Azure-Failover**“ ist das Failover einer Geschützten Instanz von einem Nicht-Azure-Primärstandort zu einem Azure-Sekundärstandort.

„**Azure-to-Azure Failover**“ ist das Failover einer Geschützten Instanz von einem Azure-Primärstandort auf einen Azure-Sekundärstandort.

„**On-Premises-to-On-Premises-Failover**“ ist das Failover einer Geschützten Instanz von einem Nicht-Azure-Primärstandort zu einem Nicht-Azure-Sekundärstandort.

„**Geschützte Instanz**“ bezieht sich auf einen virtuellen oder physischen Computer, der für die Replikation durch den Site-Wiederherstellungsdienst von einem primären Standort zu einem sekundären Standort konfiguriert ist. Geschützte Instanzen werden im Verwaltungsportal, Abschnitt „Wiederherstellungsdienste“ auf der Registerkarte „Geschützte Elemente“ aufgelistet.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für On-Premises-to-On-Premises-Failover

„**Failover-Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten in einem Abrechnungsmonat, während derer das Failover einer Geschützten Instanz, konfiguriert für die On-Premises-to-On-Premises-Replikation, versucht, aber nicht abgeschlossen wurde.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Geschützte Instanz im Verlauf eines Abrechnungsmonats für die On-Premises-to-On-Premises-Replikation durch den Azure-Site-Wiederherstellungsdienst konfiguriert wurde.

„**Geschützte Instanz**“ bezieht sich auf den virtuellen oder physischen Computer, konfiguriert für die Replikation durch den Azure-Site-Wiederherstellungsdienst von einem Primärstandort zu einem Sekundärstandort. Geschützte Instanzen werden im Verwaltungsportal, Abschnitt „Wiederherstellungsdienste“, auf der Registerkarte „Geschützte Elemente“ aufgelistet.

Ausfallzeit: ist die Summe der kumulierten Failover-Minuten, in denen die Ausfallsicherung einer geschützten Instanz aufgrund der Nichtverfügbarkeit des Azure Site-Wiederherstellungsdienstes nicht erfolgreich ist, vorausgesetzt, dass erneute Versuche kontinuierlich mindestens einmal alle 30 Minuten gemacht werden.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: für On-Premises-to-On-Premises-Failover einer spezifischen geschützten Instanz in einem bestimmten Abrechnungsmonat: Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal verfügbare Minuten x 100.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Verwendung jeder Geschützten Instanz innerhalb des Site-Wiederherstellungsdienstes für On-Premises-to-On-Premises Failover durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Monatliche Wiederherstellungssollzeit und Servicelevels für On-Premises-to-Azure Failover

„Wiederherstellungssollzeit („Recovery Time Objective“ oder „RTO“)" bezeichnet den Zeitraum ab dem Zeitpunkt, an dem der Kunde das Failover einer geschützten Instanz initiiert, die entweder einen geplanten oder ungeplanten Ausfall für die Replikation von On-Premises-to-Azure erlebt, bis zu dem Zeitpunkt, an dem die geschützte Instanz als virtueller Computer in Microsoft Azure ausgeführt wird, ausschließlich der Zeit, die mit manuellen Maßnahmen oder der Ausführung von Kundenskripts verbunden ist.

„Monatliche Wiederherstellungssollzeit“: Für eine bestimmte geschützte Instanz, die für die Replikation von On-Premises-to-Azure konfiguriert ist, beträgt der Zeitraum in einem bestimmten Abrechnungsmonat zwei Stunden.

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung jeder Geschützten Instanz innerhalb des Site-Wiederherstellungsdienstes für On-Premises-to-Azure Failover durch den Kunden:

Monatliche Wiederherstellungssollzeit	Servicegutschrift
> 2 Stunden	100 %

Monatliche Wiederherstellungssollzeit und Servicelevels für Azure-to-Azure Failover

„Wiederherstellungssollzeit (RTO)" bezeichnet den Zeitraum, der beginnt, wenn der Kunde ein Failover einer Geschützten Instanz für die Azure-to-Azure-Replikation initiiert, und endet, wenn die Geschützte Instanz als virtueller Computer in einem sekundären Azure-Bereich läuft, mit Ausnahme der Zeit, die mit manuellen Aktionen oder der Ausführung von Kundenskripts verbunden ist.

„Monatliche Wiederherstellungssollzeit“ für eine spezifische Geschützte Instanz, konfiguriert für die Azure-to-Azure-Replikation in einem bestimmten Abrechnungsmonat, beträgt zwei Stunden.

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung jeder Geschützten Instanz innerhalb des Site-Wiederherstellungsdienstes für Azure-to-Azure Failover durch den Kunden:

Monatliche Wiederherstellungssollzeit	Servicegutschrift
> 2 Stunden	100 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Spatial Anchors

Zusätzliche Definitionen

„Gesamttransaktionsversuche“ ist die Gesamtzahl der authentifizierten API-Anforderungen in Bezug auf Azure Spatial Anchors, die vom Kunden im Verlauf eines Abrechnungsmonats für eine bestimmte Azure Spatial Anchors API gestellt wurden. Die Gesamtzahl der Transaktionsversuche umfasst nicht die API-Anforderungen, die einen Fehlercode zurückgeben und innerhalb eines Fünf-Minuten-Fensters nach Erhalt des ersten Fehlercodes kontinuierlich wiederholt werden.

„Fehlerhafte Transaktionen“ ist die Menge aller Anforderungen an die Azure Spatial Anchors API innerhalb der Gesamttransaktionsversuche, die einen Fehlercode zurückgeben.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit

„Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit“ für Azure Spatial Anchors wird berechnet als Gesamtzahl der Transaktionsversuche abzüglich der fehlerhaften Transaktionen geteilt durch die Gesamtzahl der Transaktionsversuche x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Transaktionsversuche abzüglich Fehlerhafte Transaktionen}}{\text{Gesamtzahl der Transaktionsversuche}} \times 100$$

Folgende Servicelevels und Servicegutschriften gelten für Azure Spatial Anchors APIs:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Azure Spring Apps

Zusätzliche Definitionen

„**App**“ ist eine Spring Boot App, die vom Kunden innerhalb von Azure Spring Apps bereitgestellt wird. Mit Ausnahme von Apps in der Basisstufe.

„**Laufzeit des Spring Apps-Dienstes**“ ist eine Sammlung von Spring Apps-Komponenten (z. B. Spring Apps Config Server, Spring Apps Registry), die von Microsoft gehostet werden.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Azure Spring Apps

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte App in Microsoft Azure im Verlauf eines Abrechnungsmonats ausgeführt wurde. Bereitstellungsminuten werden von dem Zeitpunkt, zu dem die App erstellt wurde oder der Kunde eine Aktion initiiert hat, die zur Ausführung der App führt, bis zu dem Zeitpunkt gemessen, zu dem der Kunde eine Aktion initiiert hat, die zum Anhalten oder Löschen der App führt.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller Apps, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt werden.

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller Apps, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats, in dem die App nicht verfügbar ist, bereitgestellt werden. Eine Minute gilt für eine bestimmte App als nicht verfügbar, wenn alle kontinuierlichen Verbindungsversuche zwischen der App und dem Internetgateway von Microsoft oder der Laufzeit des Azure Spring Apps-Dienstes während dieser Minute entweder zu einem Fehlercode führen oder innerhalb von fünf Minuten keinen Erfolgscode zurückgeben.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit ergibt sich aus folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Azure SQL-Datenbank

Zusätzliche Definitionen:

„**Verfügbarkeitszone**“ ist ein fehlerisolierter Bereich in einer Azure-Region, der redundante Stromversorgung, Kühlung und Vernetzung zur Verfügung stellt.

„**Datenbank**“ bezeichnet eine beliebige Microsoft Azure SQL-Datenbank, die in einer der Dienststufen erstellt und entweder als einzelne Datenbank oder in einem Pool für elastische Datenbanken bereitgestellt wird.

„**Zonenredundante Bereitstellung**“ ist eine Datenbank, die über mehrere Verfügbarkeitszonen bereitgestellt wird.

„**Primär**“ bezeichnet jede Datenbank, die eine aktive Georeplikationsbeziehung mit einer Datenbank in anderen Azure-Regionen hat. Primär kann Lese- und Schreib Anforderungen aus der Anwendung verarbeiten.

„**Sekundär**“ bezeichnet jede Datenbank, die eine asynchrone Geo-Replikationsbeziehung mit einer primären Datenbank in einer anderen Azure-Region unterhält und als Failover-Ziel verwendet werden kann. Sekundär kann schreibgeschützte Anforderungen von Anwendungen verarbeiten.

„**Sekundär (konform)**“ bezeichnet eine Sekundärdatenbank, die mit derselben Konfiguration und auf derselben Dienststufe wie die Primärdatenbank erstellt wurde. Wenn die Sekundärdatenbank in einem Pool für elastische Datenbanken erstellt wird, wird sie als konform betrachtet, wenn sowohl die Primär- als auch die Sekundärdatenbank in Pools für elastische Datenbanken mit passenden Konfigurationen erstellt werden und für eine konforme Konfiguration die Dichte nicht über 250 Datenbanken liegt.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Azure SQL-Datenbank-Dienst

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, die eine bestimmte Datenbank während eines Abrechnungsmonats in Microsoft Azure in Betrieb war.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats.

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Ausfallzeit: ist die Summe der kumulierten Bereitstellungsminuten für alle Datenbanken in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement, in denen die Datenbank nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als für eine bestimmte Datenbank nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Versuche des Kunden innerhalb einer Minute, eine Verbindung zur Datenbank herzustellen, erfolglos bleiben.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: für eine bestimmte Datenbank wird berechnet als Maximal verfügbare Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die Maximal verfügbaren Minuten x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Stufen „Allgemein“, „Unternehmenskritisch“ oder „Premium“ des SQL-Datenbankdienstes durch den Kunden, die für zonenredundante Bereitstellungen konfiguriert sind:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,995 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Hyperscale-, Unternehmenskritisch-, Premium- oder Allgemein-Stufe des SQL-Datenbankdienstes durch den Kunden, die nicht für zonenredundante Bereitstellungen konfiguriert ist:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Basis- oder Standard-Stufe des SQL-Datenbankdienstes durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

Wiederherstellungssollzeitpunkt („Recovery Point Objective“ oder „RPO“)

„**Georeplikationsverbindung**“ ist ein programmatisches Objekt, das eine Verbindung zwischen einer bestimmten Primär- und der Sekundärdatenbank darstellt.

„**Georeplikationsverzögerung**“ ist eine Zeitspanne zwischen dem Zeitpunkt der Transaktion bei der Primär- und der Bestätigung durch die Sekundärdatenbank, dass die Aktualisierung des Transaktionsprotokolls bestehen bleibt.

„**Replikationsverzögerungsprüfung**“ ist eine programmatische Methode zur Ermittlung des Wertes der Georeplikationsverzögerung für eine bestimmte Georeplikationsverbindung.

„**Wiederherstellungssollzeitpunkt (RPO)**“ bedeutet eine Georeplikationsverzögerung, die 5 Sekunden nicht überschreiten darf.

„**N**“ ist die Anzahl der Replikationsverzögerungsprüfungen für eine bestimmte Georeplikationsverbindung in einer bestimmten Stunde.

„**S**“ ist die nach Verzögerung sortierte Menge der Replikationsverzögerungsprüfungsergebnisse in aufsteigender Reihenfolge für eine bestimmte Georeplikationsverbindung in einer bestimmten Stunde.

„**Ordinaler Rang**“ ist das 99. Perzentil unter Verwendung der Methode des nächsten Rangs, die durch die folgende Formel dargestellt wird:

$$\frac{99}{100} \times N$$

„**P99-Replikationsverzögerung**“ ist der Wert im Ordinalrang von S.

„**Einsatzzeiten**“ ist die Gesamtzahl der Stunden, die eine bestimmte Konforme Sekundärdatenbank für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats in Betrieb war.

„**Übermäßige Verzögerungszeiten**“ ist die Gesamtzahl der einstündigen Intervalle, in denen die Replikationsverzögerungsprüfung zu einer P99-Replikationsverzögerung führte, die größer oder gleich dem RPO für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats war. Wenn die Zahl der Replikationsverzögerungsprüfungen in einem bestimmten Ein-Stunden-Intervall = 0 ist, sind die Übermäßigen Verzögerungszeiten für dieses Intervall = 0.

„**Prozentsatz der monatlichen RPO-Erreichung**“ für eine gegebene Datenbankbereitstellung wird nach folgender Formel berechnet:

$$100\% - \frac{\text{Übermäßige Verzögerungszeiten}}{\text{Einsatzzeiten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der aktiven Georeplikationsfunktion durch den Kunden auf der unternehmenskritischen Stufe des Azure SQL-Datenbankdienstes mit einer Konformen Sekundärdatenbank:

Vorgang	RPO	Prozentsatz der monatlichen RPO-Erreichung	Servicegutschrift
Georeplikation	5 Sekunden	< 100 %	10 % der monatlichen Gesamtkosten der Konformen Sekundärdatenbank

Wiederherstellungssollzeit (RTO)

„**Ungeplantes Failover**“ ist eine vom Kunden initiierte Aktion, wenn die Primärdatenbank offline ist, um eine Konforme Sekundärdatenbank als Primärdatenbank zu aktivieren.

„**Wiederherstellungssollzeit**“ ist die Zeit, die seit dem ungeplanten Failover verstrichen ist, bis die Sekundärdatenbank als Primärdatenbank fungiert.

„**Wiederherstellungssollzeit (RTO)**“ bedeutet eine maximal zulässige Wiederherstellungszeit, die 30 Sekunden nicht überschreiten darf.

„**Nicht konformes, ungeplantes Failover**“ ist ein ungeplantes Failover, das nicht innerhalb der RTO abgeschlossen werden konnte.

„**Prozentsatz der monatlichen RTO-Erreichung**“ für eine bestimmte Datenbankbereitstellung in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Abonnement wird durch die folgende Formel dargestellt:

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Ungeplanten Failovers abzüglich Gesamtzahl der Nicht konformen ungeplanten Failovers}}{\text{Gesamtzahl der Ungeplanten Failovers}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der aktiven Georeplikationsfunktion durch den Kunden mit der unternehmenskritischen Stufe des SQL-Datenbankdienstes mit einer Konformen Sekundärdatenbank:

Vorgang	RTO	Prozentsatz der monatlichen RTO-Erreichung	Servicegutschrift
Ungeplantes Failover der Einzeldatenbank	30 Sekunden	< 100 %	100 % der monatlichen Gesamtkosten der Konformen Sekundärdatenbank

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure SQL-Verwaltete Instanz

Zusätzliche Definitionen

„**Instanz**“ bezeichnet eine beliebige Verwaltete Instanz der Microsoft Azure SQL, die in einer der Dienststufen erstellt und als einzelne Instanz bereitgestellt wird.

„**Konforme Netzwerkkonfiguration**“ bedeutet einen vollständigen Satz erforderlicher Konfigurationen der Microsoft Azure Virtual Network-Hosting-Instanz, einschließlich der Sicherheitsregeln der Microsoft Azure Network Security Group für eingehende Daten und der obligatorischen Microsoft Azure User Defined Routes der Microsoft Azure Virtual Network Subnet-Hosting-Instanz, die einen ununterbrochenen Fluss des Verwaltungsdatenverkehrs ermöglichen und den Datenverkehr zum dedizierten Gateway in der Microsoft Azure Virtual Network Subnet-Hosting-Instanz zulassen.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für den Azure SQL-Verwaltete Instanz-Dienst

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Instanz in Microsoft Azure während eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurde.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der kumulierten Bereitstellungsminuten über alle Instanzen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement, während derer die Instanz nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte Instanz als nicht verfügbar, wenn alle kontinuierlichen Versuche des Kunden, innerhalb der Minute eine Verbindung mit der Instanz herzustellen, erfolglos bleiben.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für eine bestimmte Instanz wird mithilfe der folgenden Formel berechnet: Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal verfügbare Minuten x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der unternehmenskritischen Stufe des SQL-Verwaltete Instanz-Dienstes mit Konformer Netzwerkkonfiguration durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Allgemeinstufe des SQL-Verwaltete Instanz-Dienstes mit Konformer Netzwerkconfiguration durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

SQL Server Stretch-Datenbank

Zusätzliche Definitionen:

„**Datenbank**“ ist eine Instanz der SQL Server Stretch-Datenbank.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Datenbank im Verlauf eines Abrechnungsmonats in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.

Ausfallzeit: ist die Gesamtzahl der Minuten in allen Datenbanken, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, in denen die Datenbank nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte Datenbank als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Versuche des Kunden innerhalb einer Minute, eine Verbindung zur Datenbank herzustellen, erfolglos bleiben.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Statische Web Apps

Zusätzliche Definitionen

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte App in Microsoft Azure im Verlauf eines Abrechnungsmonats ausgeführt wurde. Bereitstellungsminuten werden von dem Zeitpunkt, zu dem die App erstellt wurde oder der Kunde eine Aktion initiiert hat, die zur Ausführung der App führt, bis zu dem Zeitpunkt gemessen, zu dem der Kunde eine Aktion initiiert hat, die zum Anhalten oder Löschen der App führt.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller Apps, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt werden.

„**App**“ ist eine Web-App, die vom Kunden innerhalb der statischen Web-Apps bereitgestellt wird.

Ausfallzeit: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Apps, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer die App nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar für eine bestimmte App, wenn keine Konnektivität zwischen der App und dem Internetgateway von Microsoft besteht.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

Zusatzbestimmungen: Servicegutschriften gelten nur für Gebühren, die Ihrer Nutzung von statischen Web-Apps zurechenbar sind, und nicht für Gebühren, die anderen Arten von verfügbaren Apps zurechenbar sind.

Speicherkonten

Zusätzliche Definitionen:

„**Durchschnittliche Fehlerrate**“ für einen Abrechnungsmonat ist die Summe der Fehlerraten für jede Stunde im Abrechnungsmonat geteilt durch die Gesamtzahl der Stunden im Abrechnungsmonat.

„**Blob-Speicherkonto**“ ist ein Speicherkonto, das auf die Speicherung von Daten in Form von Blobs spezialisiert ist und die Möglichkeit bietet, eine Zugriffsstufe zu bestimmen, die angibt, wie häufig auf die Daten in diesem Konto zugegriffen wird.

„**Block Blob-Speicherkonto**“ ist ein Speicherkonto, das darauf spezialisiert ist, Daten als Block- oder Anfügeblobs auf Festkörperlaufwerken zu speichern.

„**Kalte Zugriffsstufe**“ ist das Wesensmerkmal eines Blobs oder Kontos, das anzeigt, dass es nur selten aufgerufen wird und eine niedrigere Verfügbarkeitsdienstebene hat als Blobs in Heißer Zugriffsstufe.

„**Heiße Zugriffsstufe**“ ist das Wesensmerkmal eines Blobs oder Kontos, das anzeigt, dass häufig auf es zugegriffen wird.

„**Ausgeschlossene Transaktionen**“ sind Speichertransaktionen, die weder für die Gesamtzahl der Speichertransaktionen noch für Fehlerhafte Speichertransaktionen zählen. Zu den Ausgeschlossenen Transaktionen zählen Fehler vor der Authentifizierung, Authentifizierungsfehler, versuchte Transaktionen für Speicherkonten über deren festgelegte Kontingente hinaus, Erstellung oder Löschung von Containern, Dateifreigaben, Tabellen oder Warteschlangen, Löschen von Warteschlangen und Kopieren von Blobs oder Dateien zwischen Speicherkonten.

„**Fehlerrate**“ ist die Gesamtzahl der fehlerhaften Speichertransaktionen geteilt durch die Gesamtzahl der Speichertransaktionen x 100 im Verlauf eines festgelegten Zeitintervalls (derzeit auf eine Stunde festgelegt). Wenn die Gesamtzahl der Speichertransaktionen in einem bestimmten Ein-Stunden-Intervall = 0 ist, liegt die Fehlerrate für dieses Intervall bei 0 %.

„**Fehlerhafte Speichertransaktionen**“ ist die Menge aller Speichertransaktionen innerhalb der Gesamtheit der Speichertransaktionen, die nicht innerhalb der Maximalen Verarbeitungszeit abgeschlossen werden, die ihrem jeweiligen Transaktionstyp zugeordnet ist, wie in der nachstehenden Tabelle angegeben. Die Maximale Verarbeitungszeit umfasst nur die Zeit, die zum Verarbeiten einer Transaktionsanforderung innerhalb des Speicherdienstes verbraucht wird, und nicht jede sonstige Zeit, die zum Übertragen der Anforderung an den oder vom Speicherdienst benötigt wird.

Transaktionstypen	Maximale Verarbeitungszeit
PutBlob und GetBlob (umfasst Blocks und Seiten) Gültige Seiten-Blob-Bereiche abrufen	Zwei (2) Sekunden multipliziert mit der Anzahl von während der Bearbeitung der Anforderung übertragenen MBs.
PutFile und GetFile	Zwei (2) Sekunden multipliziert mit der Anzahl von während der Bearbeitung der Anforderung übertragenen MBs.
Blob kopieren	Neunzig (90) Sekunden (wobei sich Quell- und Zielblobs auf demselben Speicherkonto befinden)
Datei kopieren	Neunzig (90) Sekunden (wobei sich die Quell- und Zieldateien auf demselben Speicherkonto befinden)
PutBlockList GetBlockList	Sechzig (60) Sekunden
Tabellenabfrage Vorgänge auflisten Vorgänge finden	Zehn (10) Sekunden (zum Abschluss der Verarbeitung oder Rückgabe einer Fortsetzung)
Batchtabellenvorgänge	Dreißig (30) Sekunden
Alle Tabellenvorgänge einer einzelnen Entität Alle anderen Blobs, Dateien und Nachrichtenvorgänge	Zwei (2) Sekunden

Diese Zahlen stellen maximale Verarbeitungszeiten dar. Es wird von erheblich kürzeren, tatsächlichen und durchschnittlichen Zeiten ausgegangen.

Zu Fehlerhaften Speichertransaktionen zählen nicht:

1. Transaktionsanforderungen, die vom Speicherdienst aufgrund des Fehlers beim Einhalten geeigneter Backoff-Prinzipien gedrosselt werden.
2. Transaktionsanforderungen, deren Zeitüberschreitungen niedriger als die oben angegebenen Maximalen Verarbeitungszeiten festgelegt sind.
3. Lesetransaktionsanforderungen an RA-GRS-Konten, für die Sie nicht versucht haben, die Anforderung in einer Sekundären, dem Speicherkonto zugeordneten Region auszuführen, wenn die Anforderung an die Primäre Region nicht erfolgreich war.
4. Lesetransaktionsanforderungen an RA-GRS-Konten, die aufgrund der Georeplikationsverzögerung fehlschlagen.

„**Georeplikationsverzögerung**“ für GRS- und RA-GRS-Konten ist die Zeit, die benötigt wird, um die in der Primärregion des Speicherkontos gespeicherten Daten in die Sekundärregion des Speicherkontos zu replizieren. Da GRS- und Ra-GRS-Konten asynchron an die Sekundäre Region repliziert werden, sind die Daten, die in die Primäre Region des Speicherkontos geschrieben werden, nicht sofort in der Sekundären Region verfügbar. Sie können die Georeplikationsverzögerung für ein Speicherkonto abfragen, aber Microsoft garantiert keine Dauer einer Georeplikationsverzögerung unter dieser SLA.

„**Konto in Bezug auf Geografisch redundanten Speicher („Geographically Redundant Storage“ oder „GRS“)**“ ist ein Speicherkonto, für das Daten synchron in einer Primärregion und anschließend asynchron in einer Sekundärregion repliziert werden. Sie können keine Daten direkt in der Sekundären Region, die GRS-Konten zugeordnet ist, lesen oder schreiben.

„**Konto in Bezug auf Lokal redundanten Speicher („Locally Redundant Storage“ oder „LRS“)**“ ist ein Speicherkonto, für das Daten nur innerhalb einer Primärregion synchron repliziert werden.

„**Primärregion**“ ist eine geografische Region, in der sich die Daten innerhalb eines Speicherkontos befinden, wie von Ihnen beim Erstellen des Speicherkontos ausgewählt. Sie können Schreibanforderungen nur für Daten ausführen, die in der den Speicherkonten zugeordneten Primären Region gespeichert sind.

„**Konto in Bezug auf Lesezugriff Geografisch redundanter Speicher („Read Access Geographically Redundant Storage“ oder „RA-GRS“)**“ ist ein Speicherkonto, für das Daten synchron in einer Primärregion und anschließend asynchron in einer Sekundärregion repliziert werden. Sie können Daten direkt in der Sekundären Region, die RA-GRS-Konten zugeordnet ist, lesen, aber nicht schreiben.

„**Sekundärregion**“ ist eine geografische Region, in der Daten innerhalb eines GRS- oder RA-GRS-Kontos repliziert und gespeichert werden, wie von Microsoft Azure auf der Grundlage der mit dem Speicherkonto verbundenen Primärregion zugewiesen. Sie können die den Speicherkonten zugeordnete Sekundäre Region nicht angeben.

„**Gesamtzahl der Speichertransaktionen**“ ist die Menge aller Speichertransaktionen, mit Ausnahme der Ausgeschlossenen Transaktionen, die innerhalb eines einstündigen Intervalls über alle Speicherkonten im Speicherdienst in einem bestimmten Abonnement versucht wurden.

„**Konto in Bezug auf Zonenredundanten Speicher („Zone Redundant Storage“ oder „ZRS“)**“ ist ein Speicherkonto, für das Daten über mehrere Einrichtungen repliziert werden. Diese Einrichtungen können in der gleichen geografischen Region liegen oder sich über zwei geografische Regionen erstrecken.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$100 \% \text{ abzüglich Durchschnittliche Fehlerrate}$$

Servicegutschrift – Hot Blobs in LRS-, ZRS-, GRS- und RA-GRS (Schreibanforderungen)-Konten und Blobs in LRS Block Blob-Speicherkonto:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Servicegutschrift – RA-GRS (Leseanforderungen)-Konten:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

Servicegutschrift – LRS, GRS und RA-GRS (Schreibanforderungen)-Blob-Speicherkonten (Kalte Zugriffsstufe):

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99 %	10 %
< 98 %	25 %

Servicegutschrift – RA-GRS (Leseanforderungen) Blob-Speicherkonten (Kalte Zugriffsstufe):

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 98 %	25 %

Dienstausnahmen: Kalte und Archiv-SLA gelten nur für Speicherkontotypen, die Kalte und Archiv-Stufe unterstützen.

StorSimple

Zusätzliche Definitionen:

„**Sicherung**“ ist der Prozess der Sicherung von Daten eines registrierten StorSimple-Geräts auf einem oder mehreren zugeordneten Cloudspeicherkonten in Microsoft Azure.

„**Cloudtiering**“ ist der Prozess der Datenübertragung von einem registrierten StorSimple-Gerät an ein oder mehrere zugeordnete Cloudspeicherkonten in Microsoft Azure.

„**Fehler**“ ist die Unmöglichkeit, einen korrekt konfigurierten Sicherungs-, Tiering- oder Wiederherstellungsvorgang aufgrund der Nichtverfügbarkeit des StorSimple-Dienstes vollständig abzuschließen.

„**Verwaltetes Element**“ bezieht sich auf ein Volume, das dafür konfiguriert wurde, die Cloudspeicherkonten mit dem StorSimple-Dienst zu sichern.

„**Wiederherstellen**“ ist der Prozess des Kopierens der Daten an ein registriertes StorSimple-Gerät von den zugeordneten Cloudspeicherkonten aus.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für den StorSimple-Dienst

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein Verwaltetes Projekt vom Kunden für Backup oder Cloud Tiering auf einem StorSimple-Speicherkonto in Microsoft Azure konfiguriert wurde.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten aller Verwalteten Elemente in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats.

Ausfallzeit: Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, in denen der StorSimple-Dienst für das Verwaltete Projekt nicht verfügbar ist. Der StorSimple-Dienst gilt als nicht verfügbar für ein bestimmtes Verwaltetes Element ab dem ersten Fehler eines Sicherungs-, Cloud-Tiering- oder Wiederherstellungsvorgangs bezüglich des Verwalteten Elements bis zur Einleitung eines erfolgreichen Sicherungs-, Cloud-Tiering- oder Wiederherstellungsvorgangs des Verwalteten Elements, vorausgesetzt, die Wiederholungen werden nicht weniger häufig als ein Mal alle dreißig Minuten versucht.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des StorSimple-Dienstes durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für StorSimple Data Manager

„**Gesamtzahl der Anforderungen**“ ist die Menge aller Anforderungen, mit Ausnahme der Ausgeschlossenen Anforderungen, zur Durchführung von Operationen gegen den StorSimple Data Manager-Dienst im Verlauf eines Abrechnungsmonats für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

„**Ausgeschlossene Anforderungen**“ ist die Menge von Anforderungen, die einen HTTP 4xx-Statuscode zur Folge haben.

„**Fehlerhafte Anforderungen**“ ist die Menge aller Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Anforderungen, die entweder einen Fehlercode zurückgeben oder innerhalb von 60 Sekunden keinen Erfolgscode anzeigen.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Gesamtanforderungen abzüglich Fehlerhafte Anforderungen}}{\text{Gesamtzahl der Anforderungen}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure Stream Analytics

Berechnung der monatlichen Betriebszeit für Stream Analytics-API-Aufrufe

Zusätzliche Definitionen:

„**Gesamtzahl der Transaktionsversuche**“ ist die Gesamtzahl der authentifizierten REST-API-Anforderungen zur Verwaltung eines Streaming-Jobs innerhalb des Stream Analytics-Dienstes durch den Kunden im Verlauf eines Abrechnungsmonats für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ ist die Menge aller Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Transaktionsversuche, die innerhalb von fünf Minuten nach Eingang der Anforderung bei Microsoft einen Fehlercode zurückgeben oder keinen Erfolgscode anzeigen.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für API-Aufrufe innerhalb des Stream Analytics-Dienstes wird durch die folgende Formel dargestellt:

$$\text{Monatliche Betriebszeit \%} = \frac{\text{Gesamtzahl der Transaktionsversuche abzüglich Fehlerhafte Transaktionen}}{\text{Gesamtzahl der Transaktionsversuche}}$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der monatlichen Betriebszeit für Stream Analytics-Jobs

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter Job innerhalb des Stream Analytics-Dienstes im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurde.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellten Jobs.

Ausfallzeit ist die Summe der kumulierten Bereitstellungsminuten aller vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellten Jobs, in denen der Job nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für einen bereitgestellten Job als nicht verfügbar, wenn der Job während dieser Minute weder Daten verarbeitet noch für die Verarbeitung von Daten zur Verfügung steht.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit Für Jobs innerhalb des Stream Analytics-Dienstes gilt die folgende Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure Synapse Analytics

Zusätzliche Definitionen:

Synapse SQL

„**Datenbank**“ bedeutet jede Synapse SQL-Datenbank.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Datenbank in Microsoft Azure im Verlauf eines Abrechnungsmonats in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.

„**Clientvorgänge**“ bezeichnet die Menge aller dokumentierten Vorgänge, die von Azure Synapse Analytics unterstützt werden.

„**Ausfallzeit**“ bezeichnet die Gesamtzahl der kumulierten Minuten im Verlauf eines Abrechnungsmonats für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement, in denen eine bestimmte Datenbank nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als für eine bestimmte Datenbank nicht verfügbar, wenn mehr als 1 % aller innerhalb der Minute durchgeführten Client-Vorgänge zu einem Fehlercode führen.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für eine bestimmte Datenbank ist eine Berechnung aus Maximal verfügbaren Minuten abzüglich Ausfallzeit, geteilt durch die Maximal verfügbare Minuten x 100 in einem Abrechnungsmonat in einem bestimmten Azure-Abonnement.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Datenintegration in Azure Synapse

„**Datenintegrationsressourcen**“ bedeutet Integrationslaufzeiten (einschließlich Azure und selbst gehostete Integrationslaufzeiten), Auslöser, Pipelines, Datensätze und verknüpfte Dienste, die in einem Azure Synapse-Arbeitsbereich erstellt werden.

„**Aktivitätsausführung**“ bezeichnet die Ausführung oder versuchte Ausführung einer Aktivität.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit für Datenintegrations-API-Aufrufe

„**Gesamtzahl der Anforderungen**“ bezeichnet die Menge aller Anforderungen, mit Ausnahme der ausgeschlossenen Anforderungen, zur Durchführung von Operationen gegen Datenintegrationsressourcen im Verlauf eines Abrechnungsmonats für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

„**Ausgeschlossene Anforderungen**“ bezeichnet die Menge der Anforderungen, die zu einem HTTP 4xx-Statuscode führen, mit Ausnahme eines HTTP 408-Statuscodes.

„**Fehlerhafte Anforderungen**“ ist die Menge aller Anforderungen innerhalb der Anforderungen, die entweder einen Fehlercode oder einen HTTP 408-Statuscode zurückgeben oder anderweitig innerhalb von zwei Minuten keinen Erfolgscode liefern.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für die an die Datenintegrationsressourcen erfolgten API-Aufrufe wird berechnet als Gesamtzahl der Anforderungen abzüglich der Fehlerhaften Anforderungen geteilt durch die Gesamtzahl der Anforderungen x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Gesamtanforderungen abzüglich Fehlerhafte Anforderungen}}{\text{Gesamtzahl der Anforderungen}} \times 100$$

Die folgenden Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Datenintegrations-API-Aufrufen innerhalb des Synapse-Arbeitsbereichs durch den Kunden:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Apache Spark in Azure Synapse-Berechnung für Spark-Sitzungen

„**Spark Sitzung**“ ist der Start einer neuen Sitzung zur Ausführung eines Jobs, interaktiv oder im Batch-Modus. Ausgenommen sind Sitzungsausfälle aufgrund von Nutzerfehlern wie Sitzungskonfiguration oder erschöpfte Ressourcen.

Die folgenden Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Spark durch den Kunden innerhalb des Synapse-Arbeitsbereichs:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99 %	10 %
< 95 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Azure Time Series Insights

Zusätzliche Definitionen

„**Umgebung**“ ist eine Time Series Insights-Umgebung.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für die Time Series Insights-Datenebene-API

„**Time Series Insights-Datenebene-API**“ ist eine Ereignisanalyse-Abfrage-API für Time Series Insights.

„**Anforderung**“ ist eine beliebige dokumentierte Anforderung, die von der Time Series Insights-Datenebene-API unterstützt wird.

„**Fehlerhafte Anforderung**“ ist eine Anforderung, die einen Fehlercode ausgibt.

„**Fehlerrate**“ ist die Gesamtzahl der Fehlerhaften Anforderungen geteilt durch die Gesamtzahl der Anforderungen während eines bestimmten Ein-Minuten-Intervalls für alle Umgebungen x 100 innerhalb eines bestimmten Microsoft Azure-Abonnements. Wenn der Nutzer in dieser Minute keine Anforderung gestellt hat, entspricht die Fehlerrate für jenes Intervall 0 %.

„**Durchschnittliche Fehlerrate**“ für einen Abrechnungsmonat ist die Summe der Fehlerraten für jede Minute im Abrechnungsmonat, geteilt durch die Gesamtzahl der Minuten in diesem Monat x 100.

„**Prozentsatz der monatlichen Verfügbarkeit**“ für die Time Series Insights-Datenebene-API wird errechnet, indem von 100 % die durchschnittliche Fehlerrate für einen Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement abgezogen wird. Der Prozentsatz der monatlichen Verfügbarkeit wird durch die folgende Formel dargestellt:

$$100 \% \text{ abzüglich Durchschnittliche Fehlerrate}$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Times Series Insights-Datenebene-API:

Prozentsatz der monatlichen Verfügbarkeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Traffic Manager-Dienst

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmtes Traffic Manager-Profil im Verlauf eines Abrechnungsmonats in Microsoft Azure bereitgestellt wurde.

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle Traffic Manager-Profile, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurden.

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

„**Traffic Manager-Profil**“ oder „**Profil**“ bezieht sich auf eine von Ihnen erstellte Bereitstellung des Traffic Manager-Dienstes mit einem Domännennamen, Endpunkten und anderen Konfigurationseinstellungen, wie im Verwaltungsportal dargestellt.

„**Gültige DNS-Antwort**“ bezeichnet eine DNS-Antwort, die von mindestens einem der Namensserver-Cluster des Traffic Manager-Dienstes auf eine DNS-Anfrage für den für ein bestimmtes Traffic Manager-Profil angegebenen Domännennamen empfangen wurde.

Ausfallzeit: Die gesamten kumulierten Bereitstellungsminuten für alle von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellten Profile, während derer das Profil nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als für ein bestimmtes Profil nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden DNS-Anforderungen für den im Profil angegebenen DNS-Namen, die während der Minute gestellt werden, nicht innerhalb von zwei Sekunden zu einer Gültigen DNS-Antwort führen.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten} - \text{abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

Virtuelle Computer

Zusätzliche Definitionen:

„**Verfügbarkeitsgruppe**“ bezieht sich auf zwei oder mehr virtuelle Computer, die in verschiedenen fehlerhaften Domänen bereitgestellt werden, um eine einzelne Fehlerquelle zu vermeiden.

„**Verfügbarkeitszone**“ ist ein fehlerisolierter Bereich in einer Azure-Region, der über redundante Systeme für Stromversorgung, Kühlung und Netzwerkbetrieb verfügt.

„**Azure Dedicated Host**“ bietet physischen Servern, die eine oder mehrere virtuelle Azure-Computer hosten, die (Standard-) Einstellung autoReplaceOnFailure, die für jede SLA erforderlich ist.

„**Datenträger**“ ist eine mit einem virtuellen Computer verbundene permanente virtuelle Festplatte zum Speichern von Anwendungsdaten.

„**Dedicated Host Group**“ ist eine Sammlung von Azure Dedicated Hosts, die innerhalb eines Azure-Bereichs über verschiedene Fehlerdomänen hinweg eingesetzt werden, um eine einzelne Schwachstelle zu vermeiden.

„**Fehlerhafte Domäne**“ ist eine Sammlung von Servern, die Ressourcen wie Stromversorgung und Netzwerkverbindung gemeinsam nutzen.

„**Betriebssystemplatte**“ ist eine mit einem virtuellen Computer verbundene permanente virtuelle Festplatte zum Speichern des Betriebssystems des virtuellen Computers.

„**Einzelinstanz**“ wird definiert als jeder einzelne virtuelle Microsoft Azure-Computer, der entweder nicht in einem Verfügbarkeitsatz bereitgestellt wird oder nur eine in einem Verfügbarkeitsatz bereitgestellte Instanz besitzt.

„**Virtueller Computer**“ bezieht sich auf permanente Instanztypen, die einzeln oder als Teil einer Verfügbarkeitsgruppe oder unter Nutzung einer Dedicated Host Group eingesetzt werden können. Ein virtueller Computer kann in einer Mehrmandantenumgebung in Azure oder in einer isolierten, Einzelmandantenumgebung mit Azure Dedicated Hosts bereitgestellt werden.

„**Konnektivität des Virtuellen Computers**“ ist bidirektionaler Netzwerkverkehr zwischen dem Virtuellen Computer und anderen IP-Adressen unter Verwendung von TCP- oder UDP-Netzwerkprotokollen, in denen der Virtuelle Computer für zulässigen Verkehr konfiguriert ist. Die IP-Adressen können IP-Adressen im gleichen Clouddienst wie der virtuelle Computer, IP-Adressen innerhalb des gleichen virtuellen Netzwerks wie der virtuelle Computer oder öffentliche, routingfähige IP-Adressen sein.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Virtuelle Computer in Verfügbarkeitszonen

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten während eines Abrechnungsmonats, in denen in derselben Region zwei oder mehr Instanzen in zwei oder mehr Verfügbarkeitszonen bereitgestellt werden. Die Maximal verfügbaren Minuten werden ab dem Zeitpunkt gemessen, zu dem mindestens zwei Virtuelle Computer in zwei oder mehr Verfügbarkeitszonen in derselben Region als Ergebnis einer vom Kunden initiierten Aktion gestartet sind, und bis zu dem Zeitpunkt, an dem der Kunde eine Aktion eingeleitet hat, die zum Stoppen oder Löschen der Virtuellen Computer führt.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten unter den Maximal verfügbaren Minuten, für die in der Region keine Verbindungen mit Virtuellen Computern bestehen.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für Virtuelle Computer in Verfügbarkeitszonen wird für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement berechnet als die Maximal verfügbaren Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch die Maximal verfügbaren Minuten x 100 im Abrechnungsmonat. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird durch folgende Formel dargestellt:

$$\text{Monatliche Betriebszeit \%} = \frac{(\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit})}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Folgende Service Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung durch den Kunden von Virtuellen Computern in zwei oder mehr Verfügbarkeitszonen in derselben Region:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für virtuelle Computer in einem Verfügbarkeitsatz oder in derselben Dedicated Host Group

Maximal verfügbare Minuten: Summe der angesammelten Minuten während eines Abrechnungsmonats für alle Virtuellen Computer mit Internetzugang, die zwei oder mehr Instanzen in derselben Verfügbarkeitsgruppe oder in derselben Dedicated Host Group bereitgestellt haben. Maximal verfügbare Minuten werden ab dem Zeitpunkt gemessen, zu dem mindestens zwei Virtuelle Computer in der gleichen Verfügbarkeitsgruppe oder in der gleichen Dedicated Host Group gestartet wurden, die sich aus einer durch Sie eingeleiteten Aktion ergeben bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie eine Aktion eingeleitet haben, die zum Anhalten oder Löschen der Virtuellen Computer führen würde.

Ausfallzeit: Die Summe der angesammelten Minuten, die Teil der Maximal verfügbaren Minuten sind, die keine virtuelle Computer-Konnektivität haben.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: für virtuelle Computer wird ermittelt als Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal verfügbare Minuten x 100 in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird durch folgende Formel dargestellt:

$$\text{Monatliche Betriebszeit \%} = \frac{(\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit})}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Folgende Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung durch den Kunden von Virtuellen Computern in einer Verfügbarkeitsgruppe oder in derselben Dedicated Host Group. Diese SLA gilt nicht für Verfügbarkeitsätze, die Azure-Freigegebene Datenträger nutzen:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Virtuelle Einzelinstanzcomputer

„**Minuten im Monat**“ ist die Gesamtzahl der Minuten in einem bestimmten Monat.

Ausfallzeit: ist die Summe der angesammelten Minuten, die Teil der Minuten im Monat sind, die keine virtuelle Computer-Konnektivität haben.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: wird wie folgt berechnet: 100 % abzüglich Prozentsatz der Minuten im Monat, in dem ein virtueller Computer in Einzelinstanz stillsteht, der Storage Premium für alle Betriebssystem-Festplatten und Datenträger nutzt.

$$\text{Monatliche Betriebszeit \%} = \frac{(\text{Minuten im Monat} - \text{abzüglich Ausfallzeit})}{\text{Minuten im Monat}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Virtuellen Einzelinstanz-Computern durch den Kunden je nach Datenträgertyp. Für jeden Virtuellen Einzelinstanz-Computer, der mehrere Datenträgertypen nutzt, gilt die niedrigste SLA aller Datenträger des Virtuellen Computers:

Betriebszeitprozentsatz (Premium- und Ultra-SSD)	Betriebszeitprozentsatz (Verwalteter Datenträger mit SSD Standard)	Betriebszeitprozentsatz (Verwalteter Datenträger mit HDD Standard)	Servicegutschrift
< 99.9 %	<99.5 %	<95 %	10%
< 99 %	<95 %	<92 %	25 %
< 95 %	<90 %	<90 %	100 %

Azure Virtual WAN

Zusätzliche Definitionen:

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten in einem Abrechnungsmonat, in denen ein bestimmtes Azure Virtual WAN im Rahmen eines Microsoft Azure-Abonnements bereitgestellt wurde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Maximal verfügbaren Minuten, während derer ein Azure Virtual WAN nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Versuche innerhalb der Minute, eine Verbindung mit Azure Virtual WAN herzustellen, erfolglos bleiben.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird nach folgender Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten} - \text{abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure VMware Solution

Zusätzliche Anforderungen

Der Kunde ist verpflichtet, eine Mindestkonfiguration für jegliche Speicherung in virtuellen Computern aufrechtzuerhalten:

- Wenn der Cluster zwischen 3 und 5 Hosts hat, ist die Zahl der tolerierten Fehler = 1; wenn der Cluster zwischen 6 und 16 Hosts hat, ist die Zahl der tolerierten Fehler = 2
- Speicherkapazität für den Cluster behält 25 % Schlupfspeicher verfügbar (wie im VSAN-Speicherleitfaden beschrieben)
- Der Kunde hat keine Handlungen im Modus „Erhöhte Privilegien“ vorgenommen, die Microsoft daran hindern, die Verfügbarkeitszusage zu erfüllen.
- Es ist ausreichend Kapazität auf dem Cluster vorhanden, um den Start eines virtuellen Computers zu unterstützen
- Geplante Wartungen sind von den Berechnungen der gesamten verfügbaren Betriebszeit ausgenommen

Zusätzliche Definitionen

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Azure VMware Solution Workload-Infrastruktur

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe der kumulierten Minuten in einem Abrechnungsmonat für alle virtuellen Computer innerhalb eines VMware-Clusters, in dem die Azure VMware Solution in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Maximal verfügbaren Minuten im Verlauf eines Abrechnungsmonats für den VMware Cluster auf Azure, während derer der Dienst nicht verfügbar ist. Eine bestimmte Minute gilt als nicht verfügbar, wenn einer der folgenden Punkte zutrifft:

- Alle virtuellen Computer innerhalb eines laufenden Clusters haben vier aufeinanderfolgende Minuten lang keine Konnektivität.
- Keiner der virtuellen Computer kann vier aufeinanderfolgende Minuten auf den Speicher zugreifen.
- Keiner der virtuellen Computer kann für vier aufeinanderfolgende Minuten gestartet werden.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit ergibt sich aus folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten} - \text{abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Azure VMware-Verwaltungstools

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten während eines Abrechnungsmonats für einen bestimmten VMWare Cluster, in denen Azure VMware-Verwaltungstools im Verlauf eines Abrechnungsmonats in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der kumulierten Maximal verfügbaren Minuten im Verlauf eines Abrechnungsmonats für einen bestimmten VMware-Cluster auf Azure, in denen die Verwaltungsdienste (vCenter Server und NSX Manager) nicht verfügbar sind. Eine bestimmte Minute gilt als nicht verfügbar, wenn einer der folgenden Punkte zutrifft:

- vCenter Server verfügt für vier aufeinanderfolgende Minuten über keine Konnektivität.
- NSX Manager verfügt für vier aufeinanderfolgende Minuten über keine Konnektivität.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit ergibt sich aus folgender Formel:

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten} - \text{abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure VMware Solution durch CloudSimple

Zusätzliche Anforderungen

Der Kunde ist verpflichtet, eine Mindestkonfiguration für jegliche Speicherung in virtuellen Computern wie folgt aufrechtzuerhalten:

- Wenn der Cluster zwischen 3 und 5 Hosts hat, ist die Zahl der tolerierten Fehler = 1; wenn der Cluster zwischen 6 und 32 Hosts hat, ist die Zahl der tolerierten Fehler = 2
- Speicherkapazität für den Cluster behält 25 % Schlupfspeicher verfügbar (wie im VSAN-Speicherleitfaden beschrieben) <https://docs.vmware.com/en/VMware-vSphere/6.7/vsan-671-administration-guide.pdf>
- Der Cluster verfügt über genügend Kapazität, um das Starten eines virtuellen Computers zu unterstützen, und der Client hat im Modus „Eskalierter Berechtigung“ keine Aktionen ausgeführt, die den Anbieter daran hindern, seine Verpflichtung zur Verfügbarkeit einzuhalten.
- Geplante Wartungen sind von den Berechnungen der gesamten verfügbaren Betriebszeit ausgenommen

Zusätzliche Definitionen

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Azure VMware Solutions Workload-Infrastruktur

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten im Verlauf eines Abrechnungsmonats für alle virtuellen Computer innerhalb eines Clusters, in dem Azure VMware Solutions in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Maximal verfügbaren Minuten im Verlauf eines Abrechnungsmonats für den VMware Cluster auf Azure, während derer der Dienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn

- Alle virtuellen Computer innerhalb eines laufenden Clusters vier aufeinanderfolgende Minuten lang keine Konnektivität haben.
- Keiner der virtuellen Computer vier aufeinanderfolgende Minuten auf den Speicher zugreifen kann.
- Keiner der virtuellen Computer für vier aufeinanderfolgende Minuten gestartet werden kann.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit ergibt sich aus folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten} - \text{abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	30 %

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Azure VMware-Verwaltungstools

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten während eines Abrechnungsmonats für einen bestimmten VMWare Cluster, in denen Azure VMware-Verwaltungstools im Verlauf eines Abrechnungsmonats in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der kumulierten Maximal verfügbaren Minuten im Verlauf eines Abrechnungsmonats für einen bestimmten VMware-Cluster auf Azure, in denen die Verwaltungsdienste (vCenter Server und NSX Manager) nicht verfügbar sind. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn

- vCenter Server für vier aufeinanderfolgende Minuten über keine Konnektivität verfügt.
- NSX Manager für vier aufeinanderfolgende Minuten über keine Konnektivität verfügt.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit ergibt sich aus folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten} - \text{abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	30 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Azure VNet NAT

Zusätzliche Definitionen

„**Statische öffentliche IP-Adresse**“ ist eine IP-Adresse, die für die Arbeitslast eines Nutzers konfiguriert wurde. Eine statische IP-Adresse ändert sich nicht.

Bei der „**Netzwerkadressübersetzung**“ werden private IP-Adressen eines privaten Netzwerks in eine öffentliche IP-Adresse umgewandelt, damit mehrere Azure-Rechenressourcen (d. h. virtuelle Computer) über eine einzige öffentliche Adresse mit dem Internet verbunden werden können.

„**Konnektivität**“ ist bidirektionaler Netzwerkverkehr über unterstützte IP-Transportprotokolle, der von jeder IP-Adresse, die so konfiguriert ist, dass Datenverkehr zugelassen wird, gesendet und empfangen werden kann.

„**Ausgehender Netzwerkverkehr**“ ist Verkehr, der von einem privaten Netzwerk zu einem öffentlichen Endpunkt über das Internet fließt.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Azure VNet NAT

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen Azure VNet NAT (für zwei oder mehr fehlerfreie virtuelle Computer) vom Kunden in einem Microsoft Azure-Abonnement während eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, in denen das jeweilige Azure VNet NAT nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Fehlerfreien virtuellen Computer keine Konnektivität über den VNet NAT-Endpunkt haben.

Ausfallzeit umfasst keine Minuten, die aus SNAT-Portauslastungen resultieren.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für Azure VNet NAT wird berechnet als Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal verfügbare Minuten in einem Abrechnungsmonat multipliziert mit 100.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten} - \text{abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Azure NAT Gateway durch den Kunden

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99,9 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

VPN-Gateway

Zusätzliche Definitionen:

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Summe der angesammelten Minuten während eines Abrechnungsmonats, in dem ein bestimmtes VPN-Gateway in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.

Ausfallzeit: Ist die Gesamtzahl der Maximal verfügbaren Minuten, in denen ein VPN-Gateway nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Verbindungsversuche zum VPN-Gateway innerhalb eines Zeitfensters von dreißig Sekunden innerhalb der Minute erfolglos sind.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit für ein bestimmtes VPN-Gateway wird berechnet als Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit dividiert durch Maximal verfügbare Minuten x 100 in einem Abrechnungsmonat für das VPN-Gateway. Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der einzelnen VPN-Gateways durch den Kunden:

Servicegutschrift für Basisgateway für VPN oder ExpressRoute:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Gateway für VPN und Gateway für ExpressRoute SKUs außer Basic:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Azure Web PubSub

Zusätzliche Definitionen

„**Web PubSub-Dienstendpunkt**“ ist der Hostname, über den Server oder Clients auf den Web PubSub-Dienst zugreifen, um Web PubSub-Transaktionen auszuführen.

„**Web PubSub-Transaktionen**“ ist die Gruppe der Transaktionsanforderungen, die über einen Web PubSub-Dienstendpunkt vom Client an den Server oder vom Server an den Client gesendet werden. Zu diesen Transaktionsanforderungen gehören der Aufbau der Verbindung zwischen Server/Client und Web-PubSub-Service-Endpunkt oder das Senden von Nachrichten über den Web-PubSub-Service-Endpunkt.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für eine Web PubSub-Dienstinstanz

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen der Web PubSub-Dienst im Verlauf eines Abrechnungsmonats vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Maximal verfügbaren Minuten im Verlauf eines Abrechnungsmonats für den Web PubSub-Dienst, während derer der Web PubSub-Dienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Versuche innerhalb der Minute, Web PubSub-Transaktionen zu senden, entweder zu einem Fehlercode oder nicht binnen einer Minute zu einem Erfolgscode führen.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für den Web PubSub-Dienst wird berechnet, indem die Ausfallzeit von den Maximal verfügbaren Minuten abgezogen und das Ergebnis durch die Maximal verfügbaren Minuten geteilt und mit 100 multipliziert wird.

Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Standardstufen des Web PubSub-Dienstes durch den Kunden. Die kostenlose Stufe des Web PubSub-Dienstes ist von dieser SLA nicht abgedeckt.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Windows 10 IoT-Kerndienste

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevels für Windows 10 IoT-Kerndienste

„**Maximal verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten für einen bestimmten Windows 10 IoT-Kerndienst, der durch den Kunden im Rahmen eines Microsoft-Azure-Abonnements während eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, während denen die Windows 10 IoT-Kerndienste nicht verfügbar sind. Eine Minute gilt für eine bestimmte Windows 10 IoT-Kerndienste-Instanz als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche, sich im Geräte-Update Center anzumelden oder einen Vorgang im Geräte-Update Center während der gesamten Minute durchzuführen, entweder einen Fehlercode zurückgeben oder nicht binnen zwei Minuten zu einem Erfolgscode führen.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit ergibt sich aus folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten} - \text{abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Windows 10 IoT-Kerndienste durch den Kunden

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhaltsverzeichnis](#) / [Definitionen](#)

Sonstige Onlinedienste

Microsoft Defender for Identity

Zusätzliche Definitionen:

„**Ausfallzeit**“ ist jeder Zeitraum, in dem der Administrator nicht auf das Microsoft Defender for Identity-Portal zugreifen kann.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeit eines Monats ist die Summe der Dauer aller Vorfälle (in Minuten) in diesem Monat multipliziert mit der Anzahl von Nutzern, die von einem Vorfall jeweils betroffen sind.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	10%
< 99 %	25%

[Inhalt / Definitionen](#)

Bing Maps-Konzernplattform

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem der Dienst entsprechend den Messungen in den Microsoft-Rechenzentren nicht verfügbar ist, vorausgesetzt, es werden die Zugriffs-, Authentifizierungs- und Verfolgungsmethoden verwendet, die in den Bing Maps Platform SDKs dokumentiert sind.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Minuten in einem Monat} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Gesamtzahl der Minuten in einem Monat}} \times 100$$

wobei die Ausfallzeiten als die Gesamtzahl der Minuten während des Monats gemessen werden, in denen die oben angegebenen Merkmale eines Diensts nicht verfügbar sind.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

Ausnahmen für Servicelevel: Diese SLA gilt nicht für den Erwerb von Bing Maps Enterprise Plattform über Open Value und Open Value Subscription-Volumenlizenzverträge.

Dienstgutschriften sind in folgenden Fällen nicht anwendbar: (i) wenn Sie jegliche Dienstaktualisierungen nicht innerhalb des in den Nutzungsbestimmungen für die Bing Maps Platform API angegebenen Zeitraums implementieren, und (ii) wenn Sie Microsoft nicht mindestens neunzig (90) Tage im Voraus über jeden bekannten wesentlichen Anstieg des Nutzungsvolumens benachrichtigen, wobei als wesentlicher Anstieg des Nutzungsvolumens 50 % oder mehr der Nutzung im Vormonat definiert sind.

[Inhalt / Definitionen](#)

Bing Maps Mobile Asset Management

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem der Dienst entsprechend den Messungen in den Microsoft-Rechenzentren nicht verfügbar ist, vorausgesetzt, es werden die Zugriffs-, Authentifizierungs- und Verfolgungsmethoden verwendet, die in den Bing Maps Platform SDKs dokumentiert sind.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Minuten in einem Monat} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Gesamtzahl der Minuten in einem Monat}} \times 100$$

wobei die Ausfallzeiten als die Gesamtzahl der Minuten während des Monats gemessen werden, in denen die oben angegebenen Merkmale eines Diensts nicht verfügbar sind.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

Ausnahmen für Servicelevel: Diese SLA gilt nicht für den Erwerb von Bing Maps Enterprise Platform über Open Value und Open Value Subscription-Volumenlizenzverträge.

Dienstgutschriften sind in folgenden Fällen nicht anwendbar: (i) wenn Sie jegliche Dienstkactualisierungen nicht innerhalb des in den Nutzungsbestimmungen für die Bing Maps Platform API angegebenen Zeitraums implementieren, und (ii) wenn Sie Microsoft nicht mindestens neunzig (90) Tage im Voraus über jeden bekannten wesentlichen Anstieg des Nutzungsvolumens benachrichtigen, wobei als wesentlicher Anstieg des Nutzungsvolumens 50 % oder mehr der Nutzung im Vormonat definiert sind.

[Inhalt / Definitionen](#)

Microsoft Cloud App Security

Downtime: Jeder Zeitraum, in dem sich der IT-Administrator des Kunden oder vom Kunden autorisierte Nutzer nicht mit den richtigen Anmeldeinformationen anmelden können. Geplante Ausfallzeiten betragen maximal 10 Stunden pro Kalenderjahr.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge jedes Vorfalles (in Minuten), der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	10%
< 99 %	25%

Ausnahmen für Servicelevel: Der Servicelevel findet keine Anwendung auf: (i) Vor-Ort-Software, die als Teil des Dienstabonnementes lizenziert ist, oder (ii) internetbasierte Dienste (mit Ausnahme von Microsoft Cloud App Security), die Updates über eine Anwendungsprogrammierschnittstelle (Application Programming Interface, API) an Dienste bereitstellen, die als Teil des Dienstabonnementes lizenziert sind.

[Inhalt / Definitionen](#)

Microsoft Power Automate

Downtime: Zeiträume, in denen Nutzerflüsse keine Verbindung mit dem Internetgateway von Microsoft haben.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Minuten in einem Monat} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Gesamtzahl der Minuten in einem Monat}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge jedes Vorfalles (in Minuten), der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

Ausnahmen für Servicelevel: Für kostenlose Stufen von Microsoft Power Automate wird kein SLA zur Verfügung gestellt.

[Inhalt / Definitionen](#)

Microsoft Intune

Downtime: Jeder Zeitraum, in dem sich der IT-Administrator des Kunden oder vom Kunden autorisierte Nutzer nicht mit den richtigen Anmeldeinformationen anmelden können. Geplante Ausfallzeiten betragen maximal 10 Stunden pro Kalenderjahr.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge jedes Vorfalles (in Minuten), der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25%
< 99 %	50%
< 95 %	100%

Ausnahmen für Servicelevel: Der Servicelevel findet keine Anwendung auf: (i) Vor-Ort-Software, die als Teil des Dienstabonnementes lizenziert ist oder (ii) internetbasierte Dienste (mit Ausnahme von Microsoft Intune), die Updates für Vor-Ort-Software bereitstellen, die als Teil des Dienstabonnementes lizenziert ist.

[Inhalt / Definitionen](#)

Microsoft Kaizala Pro

Downtime: Zeitraum, in dem Endbenutzer keinen Lese- oder Schreibzugriff auf Nachrichten in Organisationsgruppen haben, für die sie die erforderlichen Berechtigungen besitzen.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeit eines Monats ist die Summe der Dauer aller Vorfälle (in Minuten) in diesem Monat multipliziert mit der Anzahl von Nutzern, die von einem Vorfall jeweils betroffen sind.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt / Definitionen](#)

Microsoft Power Apps

Downtime: Zeiträume, in denen Nutzer beliebige Teile der Daten in Microsoft Power Apps, für die sie entsprechende Berechtigungen besitzen, nicht lesen oder bearbeiten können.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Minuten in einem Monat} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Gesamtzahl der Minuten in einem Monat}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge jedes Vorfalles (in Minuten), der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

Ausnahmen für Servicelevel: Für kostenlose Stufen von Microsoft Power Apps wird kein SLA zur Verfügung gestellt.

[Inhalt / Definitionen](#)

Microsoft Power Virtual Agents

Zusätzliche Definitionen:

„**Gesamtnachrichten Anforderungen**“ ist die Gesamtzahl der Anforderungen eines Endverbrauchers an Power Virtual Agents während eines Monats der Rechnungsstellung.

„**Fehlgeschlagene Nachrichten Anforderungen**“ bezeichnet die Gesamtzahl der Anforderungen innerhalb der Gesamtnachrichten Anforderungen, an die die Power Virtual Agents aufgrund eines Systemfehlers innerhalb der Power Virtual Agents keine Antwortnachricht senden können.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird nach der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Gesamtnachrichten Anforderungen} - \text{Fehlgeschlagene Nachrichten Anforderungen}}{\text{Gesamtzahl der Nachrichten Anforderungen}} \times 100$$

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	10 %

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Microsoft-Nachhaltigkeitsbeauftragter

Ausfallzeit: Jede Zeitspanne, in der sich Endnutzer in ihrer Umgebung nicht einloggen können. Ausfallzeiten umfassen keine geplanten Ausfallzeiten, die Nichtverfügbarkeit von Add-On-Features des Diensts oder den fehlenden Zugriff auf den Dienst aufgrund Ihrer Änderungen des Diensts.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird nach der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeit eines Monats ist die Summe der Dauer aller Vorfälle (in Minuten) in diesem Monat multipliziert mit der Anzahl von Nutzern, die von einem Vorfall jeweils betroffen sind.

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,5 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Minecraft: Education Edition

Downtime: Jeder Zeitraum, in dem die Benutzer auf Minecraft nicht zugreifen können: Education Edition.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Minuten in einem Monat} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Gesamtzahl der Minuten in einem Monat}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge jedes Vorfalles (in Minuten), der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25%
< 99 %	50%
< 95 %	100%

Power BI Embedded

Bereitstellungsminuten: Gesamtzahl der Minuten, während deren eine bestimmte eingebettete Kapazität während eines Abrechnungsmonats aktiv war.

Maximal Verfügbare Minuten: Summe aller Bereitstellungsminuten für eine bestimmte eingebettete Kapazität, die von einem Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurde.

Ausfallzeitminuten: Kumulation der Bereitstellungsminuten, während deren eine eingebettete Kapazität in allen unten aufgeführten anwendbaren Power BI-Funktionen nicht genutzt werden kann:

Ansicht: Ansicht von Power BI-Dashboards, -Berichten und -Apps im Dienst.

Dataset-Aktualisierung: Aktualisierungsvorgänge planen oder manuell auslösen und erwarten, dass diese Vorgänge innerhalb der voraussichtlichen Zeitrahmen abgeschlossen werden, unter Berücksichtigung aller Bedingungen, die sich auf die Aktualisierungsgeschwindigkeiten auswirken könnten (z. B. Größe des Datensatzes).

Auf Power BI Portal zugreifen: Auf Power BI Portal zugreifen und es nutzen innerhalb der voraussichtlichen Zeitrahmen unter Berücksichtigung der Netzwerkbedingungen und -einschränkungen in der Kundenumgebung oder außerhalb von Microsoft.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der monatliche Betriebszeitprozentsatz wird nach der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten} - \text{Ausfallzeitminuten}}{\text{Maximal Verfügbare Minuten}} \times 100$$

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Power BI Premium

Kapazität: Bedeutet eine benannte Kapazität, die von einem Administrator über das Power BI Premium Capacity Admin Portal bereitgestellt wurde. Eine Kapazität ist eine Gruppe von einem oder mehreren Knoten.

Maximal verfügbare Minuten: Summe aller Minuten, während deren eine bestimmte Kapazität während eines Abrechnungsmonats für einen bestimmten Mandanten instanziiert wurde.

Ausfallzeitminuten: Kumulation aller Minuten in einem Abrechnungsmonat für eine bestimmte Kapazität nach ihrer Erstellung oder vor Aufhebung ihrer Bereitstellung, wenn die Kapazität nicht in allen unten aufgeführten anwendbaren Power BI-Funktionen genutzt werden kann:

Ansicht: Ansicht von Power BI-Dashboards, -Berichten und -Apps im Dienst.

Dataset-Aktualisierung: Aktualisierungsvorgänge planen oder manuell auslösen und erwarten, dass diese Vorgänge innerhalb der voraussichtlichen Zeitrahmen abgeschlossen werden, unter Berücksichtigung aller Bedingungen, die sich auf die Aktualisierungsgeschwindigkeiten auswirken könnten (z. B. Größe des Datensatzes).

Auf Power BI Portal zugreifen: Auf Power BI Portal zugreifen und es nutzen innerhalb der voraussichtlichen Zeitrahmen unter Berücksichtigung der Netzwerkbedingungen und -einschränkungen in der Kundenumgebung oder außerhalb von Microsoft.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der monatliche Betriebszeitprozentsatz wird nach der folgenden Formel berechnet:

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhalt / Definitionen](#)

Power BI Pro

Ausfallzeitminuten: Kumulation aller Minuten in einem Abrechnungsmonat, in dem alle unten aufgeführten Power BI-Funktionen nicht verfügbar sind:

Ansicht: Ansicht von Power BI-Dashboards, -Berichten und -Apps im Dienst.

Dataset-Aktualisierung: Aktualisierungsvorgänge planen oder manuell auslösen und erwarten, dass diese Vorgänge innerhalb der voraussichtlichen Zeitrahmen abgeschlossen werden, unter Berücksichtigung aller Bedingungen, die sich auf die Aktualisierungsgeschwindigkeiten auswirken könnten (z. B. Größe des Datensatzes).

Auf Power BI Portal zugreifen: Auf Power BI Portal zugreifen und es nutzen innerhalb der voraussichtlichen Zeitrahmen unter Berücksichtigung der Netzwerkbedingungen und -einschränkungen in der Kundenumgebung oder außerhalb von Microsoft.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der monatliche Betriebszeitprozentsatz wird nach der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Minuten in einem Monat} - \text{Ausfallzeitminuten}}{\text{Gesamtzahl der Minuten in einem Monat}} \times 100$$

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt / Definitionen](#)

Translator API

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem die Benutzer keine Übersetzungen vornehmen können.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Minuten in einem Monat} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Gesamtzahl der Minuten in einem Monat}} \times 100$$

wobei die Ausfallzeiten als die Gesamtzahl der Minuten während des Monats gemessen werden, in denen die oben angegebenen Merkmale eines Diensts nicht verfügbar sind.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 95 %	100 %

[Inhalt / Definitionen](#)

Microsoft Defender für Endpoint

Zusätzliche Definitionen:

„**Maximale verfügbare Minuten**“ ist die Summe der kumulierten Minuten während eines Abrechnungsmonats für das Microsoft Defender für Endpoint-Portal. Maximal Verfügbare Minuten werden ab dem Zeitpunkt gemessen, an dem der Mandant als Ergebnis des erfolgreichen Onboarding-Prozesses erstellt wurde.

„**Mandant**“ steht für Microsoft Defender für Endpoint in kundenspezifischer Cloudumgebung.

Ausfallzeit: Summe der kumulierten Minuten, die Teil von Maximal Verfügbare Minuten ist, in denen der Kunde keinen Zugriff auf einen beliebigen Teil von Microsoft Defender für Endpoint-Portal-Websitesammlung hat, für die entsprechenden Berechtigungen bestehen und der Kunde eine gültige aktive Lizenz besitzt.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Maximal Verfügbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximal Verfügbare Minuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge jedes Vorfalles (in Minuten), der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit	Servicegutschrift
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Ausnahmen für Servicelevel: Diese SLA findet keine Anwendung auf Mandanten von Test-/Vorschauversionen.

[Inhalt / Definitionen](#)

Universelles Drucken

Ausfallzeit: Jeder Zeitraum, in dem die Nichtverfügbarkeit des „Universelles Drucken“-Dienstes dazu führt, dass Nutzer keine Drucker finden oder keine Druckaufträge übermitteln können oder Administratoren keine Möglichkeit haben, Drucker zu registrieren oder zu konfigurieren, die Zugriffskontrolle zu steuern oder den Status und die Nutzung von „Universelles Drucken“ zu überwachen.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird anhand der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Monat ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der Nutzer, die von diesem Vorfall betroffen sind.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

Ausnahmen für Servicelevel: Diese SLA findet keine Anwendung auf Mandanten von Test-/Vorschauversionen.

Windows 365

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Cloud-PC: die spezifische Instanz von Windows 365, die für einen Nutzer lizenziert ist.

Ausfallzeit: Zeitraum, gemessen in Minuten, in dem alle Verbindungsversuche eines bestimmten Nutzers mit einem bestimmten Cloud-PC erfolglos waren, mit Ausnahme der folgenden Fehlerarten:

1. Fehler, die darauf zurückzuführen sind, dass sich der Cloud-PC in einem nicht funktionsfähigen Zustand befindet, der nichts mit der zugrunde liegenden Azure-Infrastruktur zu tun hat (z. B. Betriebssystem bzw. Betriebssystemkonfiguration beschädigt oder nicht lesbar, Fehlkonfiguration),
2. Fehler aufgrund einer Anwendung oder anderer Software, die auf dem Cloud-PC installiert ist.

Individuelle Ausfallzeit: bedeutet Ausfallzeit für einen bestimmten Nutzer für jeden Monat.

Individuelle Minuten: bedeutet die Nutzerminuten für einen bestimmten Nutzer für jeden Monat.

Individueller Betriebszeitprozentsatz: Der individuelle Betriebszeitprozentsatz wird berechnet als:

$$\frac{\text{Individuelle Minuten} - \text{Individuelle Ausfallzeit}}{\text{Individuelle Minuten}} \times 100$$

Pro-Nutzer-Guthaben: Für einen Monat, in dem der regionale Betriebszeitprozentsatz weniger als 99,9 % beträgt, wird ein Pro-Nutzer-Guthaben als Prozentsatz des Pro-Nutzer-Anteils der anwendbaren monatlichen Servicegebühren für jeden Nutzer, für den der individuelle Betriebszeitprozentsatz weniger als 99,9 % betrug, nach der folgenden Tabelle berechnet (vorausgesetzt jedoch, dass ein individueller Betriebszeitprozentsatz, der niedriger als der regionale Betriebszeitprozentsatz ist, als gleich dem regionalen Betriebszeitprozentsatz angesehen wird):

Individueller Betriebszeitprozentsatz:	Pro-Nutzer-Guthaben
< 99,9 %	10%
< 99 %	25%
< 95 %	100%

Region: bedeutet die Regionen, einzeln aufgeführt unter: <https://aka.ms/DSLARegionLink>.

Regionale Ausfallzeit: bedeutet die Summe aller Ihrer Ausfallzeiten in einer Region für jeden Monat.

Regionale Minuten: bedeutet die Nutzerminuten in einer Region für jeden Monat.

Regionaler Betriebszeitprozentsatz: wird anhand der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Regionale Minuten} - \text{Regionale Ausfallzeit}}{\text{Regionale Minuten}} \times 100$$

Dienstgutschrift: Servicegutschriften, für Windows 365, sind kein Prozentsatz der anwendbaren monatlichen Servicegebühr, sondern die Summe aller Pro-Nutzer-Guthaben.

Anhang A – Servicelevel-Verpflichtung für Virenerkennung und -blockierung, Wirksamkeit gegen Spams oder Falsch positiv

Im Hinblick auf Exchange Online und EOP, das als eigenständiger Dienst, oder über ECAL-Suite oder Exchange Enterprise CAL mit Diensten lizenziert ist, sind Sie möglicherweise zu Dienstgutschriften berechtigt, wenn wir den unten beschriebenen Servicelevel in Bezug auf Folgendes nicht einhalten: (1) Virenerkennung und -blockierung, (2) Wirksamkeit gegen Spams oder (3) Falsch positiv. Wenn eines dieser einzelnen Servicelevel nicht erfüllt wird, sind Sie berechtigt, einen Anspruch auf eine Dienstgutschrift einzureichen. Wenn wir durch einen Vorfall mehrere SLA-Kennzahlen für Exchange Online oder EOP nicht einhalten können, sind Sie berechtigt, für diesen Vorfall pro Dienst nur einen Anspruch auf eine Dienstgutschrift einzureichen.

1. Servicelevel „Virenerkennung und -blockierung“

- a. „Virenerkennung und -blockierung“ ist definiert als die Erkennung und Blockierung von Viren mithilfe der Filter zur Vermeidung von Vireninfectionen. „Viren“ werden in der Regel definiert als bekannte Schadprogramme (Malware), wozu Viren, Würmer und Trojanische Pferde zählen.
- b. Ein Virus gilt als bekannt, wenn gängige gewerbliche Virens Scanner den Virus erkennen können und die Fähigkeit zur Erkennung des Virus im gesamten EOP-Netzwerk zur Verfügung steht.
- c. Er muss sich aus einer nicht zielgerichteten Infektion ergeben.
- d. Der Virus muss vom EOP-Virenfilter erkannt worden sein.
- e. Wenn EOP eine mit einem bekannten Virus infizierte E-Mail an Sie zustellt, unterrichtet EOP Sie und arbeitet mit Ihnen zusammen, um ihn zu identifizieren und zu entfernen. Wenn dadurch eine Infektion vermieden werden kann, sind Sie nicht zu einer Dienstgutschrift unter dem Servicelevel „Virenerkennung und -blockierung“ berechtigt.
- f. Der Servicelevel „Virenerkennung und -blockierung“ gilt nicht für:
 - i. Formen von E-Mail-Missbrauch, die nicht als Malware eingestuft sind, wie z. B. Spam-Mails, Phishing-Mails und andere betrügerische E-Mails sowie Mails mit Adware und Spyware, die aufgrund ihrer zielgerichteten Art oder eingeschränkten Verwendung in der Virenschutz-Community nicht bekannt sind und daher von Virenschutzprodukten nicht als Virus verfolgt werden.
 - ii. Fehlerhafte, defekte, trunke oder inaktive Viren in Unzustellbarkeitsberichten, Benachrichtigungen oder unzustellbaren E-Mails.
- g. Die verfügbare Dienstgutschrift für den Dienst „Virenerkennung und -blockierung“ beträgt: Dienstgutschrift von 25 % der Anwendbaren Monatlichen Dienstgebühren, wenn eine Infektion innerhalb eines Kalendermonats auftritt; pro Kalendermonat kann maximal ein Anspruch angemeldet werden.

2. Servicelevel „Wirksamkeit gegen Spams“

- a. „Wirksamkeit gegen Spams“ ist definiert als der Prozentsatz eingehender Spams, die vom Filtersystem erkannt werden, wobei die Messung täglich erfolgt.
- b. Die Schätzwerte bezüglich der Wirksamkeit gegen Spams berücksichtigen nicht die Zustellung falscher Negativer an ungültige Postfächer.
- c. Die Spam-Mail muss mit unserem Dienst verarbeitet werden und darf nicht fehlerhaft, beschädigt oder trunke sein.
- d. Der Servicelevel „Wirksamkeit gegen Spams“ findet keine Anwendung auf E-Mails mit überwiegend nicht-englischsprachigem Inhalt.
- e. Sie erkennen an, dass die Klassifizierung von Spams subjektiv ist, und erklären sich damit einverstanden, dass wir auf der Grundlage der von Ihnen rechtzeitig zur Verfügung gestellten Belege nach bestem Wissen und Gewissen eine Einschätzung der Spam-Erkennungsrate vornehmen.
- f. Die verfügbare Dienstgutschrift für den Dienst „Wirksamkeit gegen Spams“ beträgt:

Anteil des Kalendermonats mit einer Wirksamkeitsrate gegen Spams von unter 99 %	Dienstgutschrift
>25 %	25 %
> 50 %	50 %
100%	100 %

3. Servicelevel „Falsch positiv“

- a. „Falsch positiv“ ist definiert als der Anteil seriöser geschäftlicher Mails, die fälschlicherweise vom Filtersystem als Spam eingestuft wurden, bezogen auf alle E-Mails, die der Dienst innerhalb eines Kalendermonats verarbeitet.
- b. Die vollständigen ursprünglichen Nachrichten, einschließlich aller Nachrichtenköpfe, müssen dem für E-Mail-Missbrauch zuständigen Abuse-Team angezeigt werden.
- c. Gilt nur für E-Mails, die an gültige Postfächer gesendet werden.
- d. Sie erkennen an, dass die Klassifizierung „falsch positiv“ subjektiv ist, und nehmen zur Kenntnis, dass wir auf der Grundlage der von Ihnen rechtzeitig zur Verfügung gestellten Belege nach bestem Wissen und Gewissen eine Einschätzung der Rate falsch positiver Ergebnisse vornehmen.
- e. In folgenden Fällen gilt der Servicelevel „Falsch positiv“ nicht:
 - i. Massen-E-Mails, persönliche E-Mails und E-Mails mit pornografischem Inhalt

- ii. E-Mails mit überwiegend nicht-englischsprachigem Inhalt
 - iii. E-Mails, die von einer Richtlinienregel, Reputationsfiltern oder einem Filter für SMTP-Verbindungen blockiert wurden
 - iv. E-Mails, die an den Spam-Ordner zugestellt wurden
- f. Die verfügbare Dienstgutschrift für den Dienst „Falsch positiv“ beträgt:

Anteil falsch positiver Nachrichten in einem Kalendermonat	Dienstgutschrift
> 1:250.000	25 %
> 1:10.000	50 %
> 1:100	100 %

Anhang B – Servicelevel-Verpflichtung für Betriebszeit und E-Mail-Zustellung

Im Hinblick auf EOP, das als eigenständiger Dienst, ECAL-Suite oder Exchange Enterprise CAL mit Diensten lizenziert ist, sind Sie möglicherweise zu Dienstgutschriften berechtigt, wenn wir den unten beschriebenen Servicelevel in Bezug auf die (1) Betriebszeit und (2) E-Mail-Zustellung nicht einhalten:

1. **Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit:**

Wenn der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit für EOP in einem bestimmten Monat unter 99,999 % fällt, sind Sie womöglich zu folgender Dienstgutschrift berechtigt:

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
<99,999 %	25 %
<99,0 %	50 %
<98,0 %	100 %

2. **Servicelevel „E-Mail-Zustellung“:**

- a. „Für die E-Mail-Zustellung benötigte Zeit“ ist definiert als die durchschnittlich während eines Kalendermonats für die Zustellung von E-Mails benötigte Zeit, gemessen in Minuten, wobei mit E-Mail-Zustellung diejenige Zeit gemeint ist, die zwischen dem Eingang einer geschäftlichen E-Mail in das EOP-Netzwerk und dem ersten Zustellungsversuch vergeht.
- b. Die für die E-Mail-Zustellung benötigte Zeit wird alle 5 Minuten gemessen und aufgezeichnet und anschließend nach der jeweils benötigten Zeit sortiert. Die schnellsten 95 % der gemessenen Zeiten werden zur Berechnung des Durchschnitts für den Kalendermonat herangezogen.
- c. Wir verwenden simulierte oder Test-E-Mails, um die für die Zustellung benötigte Zeit zu messen.
- d. Der Servicelevel „E-Mail-Zustellung“ gilt nur für seriöse geschäftliche E-Mails (keine Massen-E-Mails), die an gültige E-Mail-Konten zugestellt werden.
- e. In folgenden Fällen gilt der Servicelevel „E-Mail-Zustellung“ nicht:
 1. Zustellung von E-Mails an Quarantäneorte oder Archive
 2. E-Mails in Warteschlangen
 3. Denial-of-Service-Angriffe (DoS)
 4. E-Mail-Schleifen
- f. Die verfügbare Dienstgutschrift für den Dienst „E-Mail-Zustellung“ beträgt:

Durchschnittlich für die E-Mail-Zustellung benötigte Zeit (wie oben definiert)	Dienstgutschrift
> 1	25 %
> 4	50 %
> 10	100 %