Volume Licensing

Servicelevel-Vereinbarung für Microsoft-Onlinedienste

1. März 2018

Microsoft

Inhalt

INHALT **2**

EINLEITUNG **4**

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN **5**

DIENSTSPEZIFISCHE BESTIMMUNGEN **7**

MICROSOFT DYNAMICS 365 ..... **7**
MICROSOFT DYNAMICS 365 FOR CUSTOMER SERVICE 7
MICROSOFT DYNAMICS 365 FOR FINANCE AND OPERATIONS (BUSINESS EDITION) 7
MICROSOFT DYNAMICS 365 FOR FINANCE AND OPERATIONS (ENTERPRISE EDITION) 7
MICROSOFT DYNAMICS 365 FOR RETAIL 8
MICROSOFT DYNAMICS 365 FOR SALES 9
MICROSOFT DYNAMICS 365 FOR TALENT, MICROSOFT DYNAMICS 365 FOR TALENT: ATTRACT UND MICROSOFT DYNAMICS 365 FOR TALENT: ONBOARD 9
OFFICE 365-DIENSTE **10**
DUET ENTERPRISE ONLINE 10
EXCHANGE ONLINE 10
EXCHANGE ONLINE-ARCHIVIERUNG 10
EXCHANGE ONLINE PROTECTION 11
MICROSOFT-TEAMS 11
MICROSOFT MYANALYTICS 12
OFFICE 365 BUSINESS 12
OFFICE 365 ADVANCED COMPLIANCE 12
OFFICE 365 PROPLUS 13
OFFICE ONLINE 13
OFFICE 365 VIDEO 13
ONEDRIVE FOR BUSINESS 14
PROJECT ONLINE 14
SHAREPOINT ONLINE 15
SKYPE FOR BUSINESS ONLINE 15
SKYPE FOR BUSINESS ONLINE – PSTN CALLING UND PSTN CONFERENCING 15
SKYPE FOR BUSINESS ONLINE – SPRACHQUALITÄT 16
WORKPLACE ANALYTICS 16
YAMMER ENTERPRISE 17
MICROSOFT AZURE-DIENSTE **17**
AD-DOMÄNENDIENSTE 17
ANALYSIS SERVICES 17
API-RECHTEVERWALTUNGSDIENSTE 18
APP-DIENST 18
APPLICATION GATEWAY 19
APPLICATION INSIGHTS 19
AUTOMATION-DIENST – KONFIGURATION FÜR DEN GEWÜNSCHTEN ZUSTAND (DSC) 20
AUTOMATION-DIENST – PROZESSAUTOMATISIERUNG 20
AZURE BOT SERVICE 21
AZURE COSMOS DB 21
AZURE-FUNKTIONEN 24
AZURE MONITOR 24
AZURE SECURITY CENTER 25
BATCH-DIENST 25
BACKUP-DIENST 26
BIZTALK-DIENSTE 27
CACHE-DIENSTE 27
CDN-DIENST 28
CLOUD-DIENSTE 28
CONTAINERREGISTRIERUNG 29
DATENKATALOG 29
DATA FACTORY – AKTIVITÄTSAUSFÜHRUNGEN 30
DATA FACTORY – API-AUFRUFE 30
DATA LAKE ANALYTICS 31
DATA LAKE STORE 31
EVENT GRID 31
EXPRESSROUTE 32
HDINSIGHT 32
HOCKEYAPP 33
IOT HUB 33
KEY VAULT 34
LOG ANALYTICS 34
LOGIK-APPS 35
AZURE MACHINE LEARNING STUDIO – BATCH EXECUTION SERVICE (BES) UND MANAGEMENT APIS SERVICE 35
AZURE MACHINE LEARNING STUDIO – REQUEST RESPONSE SERVICE (RRS) 36
MEDIENDIENSTE – CONTENT PROTECTION SERVICE 36
MEDIENDIENSTE – CODIERUNGSDIENST 36
MEDIENDIENSTE – INDIZIERUNGSDIENST 37
MEDIENDIENSTE – LIVEKANÄLE 37
MEDIENDIENSTE – STREAMING-DIENST 38
MICROSOFT COGNITIVE SERVICES 38
MICROSOFT GENOMICS 39
MOBILE ENGAGEMENT 39
MOBILE SERVICES 40
NETWORK WATCHER 40
REMOTEAPP 41
SAP HANA AUF AZURE 41
SCHEDULER 42
SUCHE 42
SERVICEBUS-DIENST – EVENT-HUBS 43
SERVICEBUS-DIENST – BENACHRICHTIGUNGS-HUBS 43
SERVICEBUS-DIENST – WARTESCHLANGEN UND THEMEN 44
SERVICEBUS-DIENST – RELAYS 44
SQL DATA WAREHOUSE-DATENBANK 45
SQL-DATENBANKDIENST (BASIC-, STANDARD- UND PREMIUM-STUFEN) 45
SQL-DATENBANKDIENST (WEB- UND BUSINESS-STUFEN) 45
SQL SERVER STRETCH-DATENBANK 46
SPEICHERDIENST 46
STREAMANALYSEN – API-AUFRUFE 48
STREAMANALYSEN – AUFTRÄGE 48
TRAFFIC MANAGER-DIENST 49
VIRTUELLE COMPUTER 49
VPN-GATEWAY 50
VISUAL STUDIO APP CENTER-BUILDDIENST 51
VISUAL STUDIO APP CENTER-TESTDIENST 51
VISUAL STUDIO APP CENTER-PUSHBENACHRICHTIGUNGSDIENST 52

Visual Studio Team Services – Build Service 52
Visual Studio Team Services – Load Testing Service 53
Visual Studio Team Services – User Plans Service 53
Microsoft Azure Plans 54
Azure Active Directory Basic 54
Azure Active Directory B2C 54
Azure Active Directory Premium 55
Azure Information Protection Premium 55
Azure Standortwiederherstellungsdienst – On-Premises-to-Azure 55
Azure Standortwiederherstellungsdienst – On-Premises-to-On-Premises 56
Multi-Factor Authentication-Dienst 57
StorSimple-Dienst 57
StorSimple Data Manager 58
Sonstige Onlinedienste 58
Bing Maps-Konzernplattform 58
Bing Maps Mobile Asset Management 58
Microsoft Cloud App Security 59
Microsoft Flow 59
Microsoft Intune 60
Microsoft PowerApps 60
Microsoft Stream 61
Minecraft: Education Edition 61
Power BI Embedded 61
Power BI Premium 62
Power BI Pro 62
Translator API 63
Windows Desktop-Betriebssystem 63

ANHANG A – SERVICELEVEL-VERPFLICHTUNG FÜR VIRENERKENNUNG UND -BLOCKIERUNG, WIRKSAMKEIT GEGEN SPAMS ODER FALSCH POSITIV 64

ANHANG B – SERVICELEVEL-VERPFLICHTUNG FÜR BETRIEBSZEIT UND E-MAIL-ZUSTELLUNG 66

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.

Ergänzungen	Löschungen
Event Grid	

Allgemeine Bestimmungen: Die SLA wurde um eine Beschränkung ergänzt. Die SLA gilt nicht für Performance- oder Verfügbarkeitsprobleme, die sich aus Ausfällen an einem einzelnen Microsoft Datacenter-Standort ergeben, wenn Ihre Netzwerkverbindung explizit von diesem Standort in nicht geostabiler Weise abhängig ist.

Inhalt / Definitionen

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.

„**Erfolgscode**" 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

Dienstspezifische Bestimmungen

Microsoft Dynamics 365

Microsoft Dynamics 365 for Customer Service

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:

$$\frac{Nutzerminuten - Ausfallzeiten}{Nutzerminuten} x\ 100$$

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.

Servicegutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Microsoft Dynamics 365 for Finance and Operations (Business Edition)

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:

$$\frac{Nutzerminuten - Ausfallzeiten}{Nutzerminuten} x\ 100$$

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.

Servicegutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Microsoft Dynamics 365 for Finance and Operations (Enterprise Edition)

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:

$$\frac{(Nutzerminuten - Ausfallzeit)}{(Nutzerminuten)} \; x \; 100$$

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 Dynamics 365 for Retail

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:

$$\frac{(Nutzerminuten - Ausfallzeit)}{(Nutzerminuten)} \; x \; 100$$

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 Dynamics 365 for Sales

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:

$$\frac{Nutzerminuten - Ausfallzeiten}{Nutzerminuten} \; x \; 100$$

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 Dynamics 365 for Talent, Microsoft Dynamics 365 for Talent: Attract und Microsoft Dynamics 365 for Talent: Onboard

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:

$$\frac{(Nutzerminuten - Ausfallzeit)}{(Nutzerminuten)} \; x \; 100$$

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
< 99,5%	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:

$$\frac{Nutzerminuten - Ausfallzeiten}{Nutzerminuten} \; x \; 100$$

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:

$$\frac{Nutzerminuten - Ausfallzeiten}{Nutzerminuten} \; x \; 100$$

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.

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

$$\frac{Nutzerminuten - Ausfallzeiten}{Nutzerminuten} \; x \; 100$$

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:

$$\frac{Nutzerminuten - Ausfallzeiten}{Nutzerminuten} \; x \; 100$$

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-Teams

Ausfallzeit: Jeder Zeitraum, in dem Endbenutzer keinen Lese- oder Schreibzugriff auf Chat-Unterhaltungen haben, für die sie die erforderlichen Berechtigungen besitzen

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

$$\frac{Nutzerminuten - Ausfallzeiten}{Nutzerminuten} \; x \; 100$$

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 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:

$$\frac{Nutzerminuten - Ausfallzeiten}{Nutzerminuten} \; x \; 100$$

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 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:

$$\frac{Nutzerminuten - Ausfallzeiten}{Nutzerminuten} \; x \; 100$$

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:

$$\frac{Nutzerminuten - Ausfallzeiten}{Nutzerminuten} \; x \; 100$$

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%
< 95 %	100%

Inhalt / Definitionen

Office 365 ProPlus

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:

$$\frac{Nutzerminuten - Ausfallzeiten}{Nutzerminuten} \; x \; 100$$

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 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:

$$\frac{Nutzerminuten - Ausfallzeiten}{Nutzerminuten} \; x \; 100$$

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:

$$\frac{Nutzerminuten - Ausfallzeiten}{Nutzerminuten} \; x \; 100$$

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:

$$\frac{Nutzerminuten - Ausfallzeiten}{Nutzerminuten} \; x \; 100$$

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

Project Online

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:

$$\frac{Nutzerminuten - Ausfallzeiten}{Nutzerminuten} \; x \; 100$$

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:

$$\frac{Nutzerminuten - Ausfallzeiten}{Nutzerminuten} \; x \; 100$$

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:

$$\frac{Nutzerminuten - Ausfallzeiten}{Nutzerminuten} \; x \; 100$$

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 %

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

Inhalt / Definitionen

Skype for Business Online – PSTN Calling und PSTN Conferencing

Ausfallzeit: Zeitraum, in dem Endnutzer weder die Anruf- noch die Konferenzfunktion des Telefonfestnetzes nutzen können.

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

$$\frac{Nutzerminuten - Ausfallzeiten}{Nutzerminuten} \; x \; 100$$

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 %

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 95 %	100 %

Inhalt / Definitionen

Skype for Business Online – 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 Skype for Business getätigter Anruf (innerhalb eines Abonnements), der die beiden nachfolgenden Bedingungen erfüllt:

- Der Anruf wurde von einem Skype for Business 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- und Skype for Business-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:

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

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:

$$\frac{Nutzerminuten\ -\ Ausfallzeiten}{Nutzerminuten}\ x\ 100$$

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:

$$\frac{Nutzerminuten - Ausfallzeiten}{Nutzerminuten} \; x \; 100$$

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 Azure-Dienste

AD-Domänendienste

Zusätzliche Definitionen:
„**Verwaltete Domäne**" bezieht sich auf eine Active Directory-Domäne, die von Azure Active Directory-Domänendiensten bereitgestellt und verwaltet wird.
„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Verwaltete Domäne vom Kunden in Microsoft Azure im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.
„**Ausfallzeit**" ist die Gesamtzahl der Minuten während eines Monats der Rechnungsstellung 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 wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten - Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten} \; x \; 100$$

Servicelevel und Dienstgutschriften gelten für die Nutzung von Azure Active Directory-Domänendiensten:

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

Inhalt / Definitionen

Analysis Services

Zusätzliche Definitionen:
„**Server**" bezeichnet jeden Azure Analysis Services-Server.
„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter Server in Microsoft Azure im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.
„**Client-Vorgänge**" bezeichnet die Gesamtheit aller dokumentierten, von Azure Analysis Services unterstützten Vorgänge.

Ausfallzeiten: Ist die Gesamtzahl der Minuten während eines Monats der Rechnungsstellung 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:

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten\ -\ Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\,100$$

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Inhalt / Definitionen

API-Rechteverwaltungsdienste

Zusätzliche Definitionen:
„**Bereitstellungsminuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte API-Verwaltungsinstanz in Microsoft Azure im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung bereitgestellt wurde.

„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller API-Verwaltungsinstanzen, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung bereitgestellt werden.

„**Proxy**" ist die für die Entgegennahme von API-Anforderungen und deren Weiterleitung an die konfigurierte abhängige API verantwortliche Komponente des API-Verwaltungsdienstes.

Ausfallzeiten: 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 wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten\ -\ Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Servicegutschrift für Bereitstellungen auf Basic-, Standard- und Premium-Stufe, die in einer einzigen Region skaliert sind:

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

Dienstgutschrift für Bereitstellungen der Premium-Stufe, die über mindestens zwei Regionen skaliert sind:

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

Inhalt / Definitionen

App-Dienst

Zusätzliche Definitionen:
„**App**" ist eine API-App, Logik-App, Web-App oder Mobile App, die vom Kunden innerhalb des App-Diensts bereitgestellt wird, mit Ausnahme von Web-Apps in den kostenlosen und freigegebenen Stufen.

„**Bereitstellungsminuten**" bezieht sich auf die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte App in Microsoft Azure während eines Rechnungsstellungsmonats 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**" bezieht sich auf die Summe der Bereitstellungsminuten aller Apps, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Rechnungsstellungsmonats bereitgestellt werden.

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 wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten - Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Zusätzliche Bestimmungen: Dienstgutschriften sind nur auf die Gebühren anwendbar, die Ihrer Nutzung der Web-Apps oder Mobilen Apps zugeordnet werden können, und nicht auf Gebühren, die anderen, über den App-Dienst verfügbaren Typen von Apps zuzuordnen sind, für die diese SLA nicht gilt.

Inhalt / Definitionen

Application Gateway

Zusätzliche Definitionen:
„**Application Gateway Cloud-Dienst**" bezieht sich auf eine Sammlung einer oder mehrerer Application Gateway-Instanzen, die für die Erbringung von HTTP-Lastenausgleichsdiensten konfiguriert ist/sind.
„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Summe aller Minuten in einem Monat der Rechnungsstellung, während denen ein Application Gateway Cloud-Dienst aus einer oder mehr mittelgroßen oder großen Application Gateway-Instanzen im Rahmen eines Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.

Ausfallzeiten: ist die Gesamtzahl der Maximal Verfügbaren Minuten während eines Monats der Rechnungsstellung 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, fehlschlagen.

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

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten\ -\ Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / 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 Application Insights-Ressourcen in einem Abrechnungsmonat bereitgestellt wurden.
„**Datenlatenz**" ist die Anzahl der Minuten, um die die Daten aus der Instrumentierung in der Kundenanwendung bis zum Erscheinen im Application Insights-Service verzögert werden, wenn die Verzögerung länger als 2 Stunden ist.
„**Ausfallzeit**" ist die Gesamtzahl der Minuten, die Teil der maximal verfügbaren Minuten sind, die die Datenlatenz erfahren.

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

$$\frac{Maximal\ verfügbare\ Minuten - Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Servicelevels und Dienstgutschriften:

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

Inhalt / Definitionen

Automation-Dienst – Konfiguration für den gewünschten Zustand (DSC)

Zusätzliche Definitionen:
„**Bereitstellungsminuten**" bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmtes Automation-Konto im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung 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 Automation-Diensts.
„**Maximal Verfügbare Minuten**" bezeichnet die Summe der Bereitstellungsminuten aller Automation-Konten, die in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Monats der Rechnungsstellung bereitgestellt werden.

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Automation-Konten, die in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer der DSC-Agentdienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für ein bestimmtes Automation-Konto als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Pull-, Registrierungs- und Berichtsanfragen von DSC-Knoten an den DSC-Agentdienst, die mit dem Automation-Konto verbunden sind, 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 mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten - Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Automation-Dienst – Prozessautomatisierung

Zusätzliche Definitionen:
„**Verspätete Aufträge**" ist die Gesamtzahl der Aufträge eines bestimmten Microsoft Azure-Abonnements, die nicht innerhalb von dreißig (30) Minuten nach der Geplanten Startzeit begonnen wurden.
„**Auftrag**" ist die Ausführung eines Runbook.
„**Geplante Startzeit**" ist eine Zeit, zu der mit der Ausführung eines Auftrags planmäßig begonnen werden soll.
„**Runbook**" bezeichnet eine Reihe von in Microsoft Azure auszuführenden Aktionen, die von Ihnen festgelegt werden.
„**Gesamtzahl der Aufträge**" ist die Gesamtzahl der Aufträge, deren Ausführung für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement in einem bestimmten Monat der Rechnungsstellung geplant wurde.

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

$$\frac{Gesamtzahl\ der\ Aufträge - Verspätete\ Aufträge}{Gesamtzahl\ der\ Aufträge}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Azure Bot Service

Zusätzliche Definitionen:
„**Azure Bot Service Premium Channel**" ist ein Bot Framework-Kanal in der Premiumklasse.

„**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 für das Erstellen, Verbinden, Testen und Bereitstellen von leistungsstarken und intelligenten 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

„**Gesamtzahl API-Anforderungen**" ist die Gesamtzahl der Anforderungen, die der Bot oder der Kunde an den API-Endpunkt des Premium Channels in einem Microsoft Azure-Abonnement während eines Abrechnungsmonats gestellt hat.

„**Fehlgeschlagene API-Anforderungen**" ist die Gesamtzahl der Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der API-Anforderungen, die einen Fehlercode rücksenden oder nicht innerhalb von 2 Minuten antworten.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**" ist das Ergebnis aus der Gesamtzahl der API-Anforderungen minus Fehlgeschlagene API-Anforderungen dividiert durch Gesamtzahl API-Anforderungen multipliziert mit 100.

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

$$\frac{Gesamtzahl\ der\ API\text{-}Anforderungen\text{-}Fehlgeschlagene\ API\text{-}Anforderungen}{Gesamtzahl\ der\ API\text{-}Anforderungen}\ x\ 100$$

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

Servicelevels und Dienstgutschriften:

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

Inhaltsverzeichnis / Definitionen

Azure Cosmos DB

Zusätzliche Definitionen:
„**Erfassung**" ist ein Container JSON-Dokumente und eine Skalierungseinheit für Transaktionen und Anfragen.
„**Verbrauchte AE**" ist die Summe der Anforderungseinheiten, die von allen Anforderungen verbraucht werden, die von der Azure Cosmos DB Collection 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.

„**Fehlgeschlagene Anforderungen**" sind Anforderungen innerhalb der Gesamtanforderungen, die entweder einen Fehlercode oder nicht innerhalb der in der Tabelle unten genannten Höchstobergrenze einen Erfolgscode zurückgeben.

„**Fehlgeschlagene Leseanforderungen**" sind Anforderungen innerhalb der Gesamtleseanforderungen, die entweder einen Fehlercode rücksenden oder einen Erfolgscode nicht innerhalb der maximalen Obergrenzen rücksenden, wie in untenstehender Tabelle dokumentiert.

Vorgang	Höchstobergrenze für Verarbeitungswartezeit
Alle Datenbankkonto-Konfigurationsvorgänge	2 Minuten
Neue Region hinzufügen	60 Minuten
Manuelles Failover	5 Minuten
Ressourcenvorgänge	5 Sekunden
Medienvorgänge	60 Sekunden

„**Bereitgestellte AE**" ist die Summe der bereitgestellten Anforderungseinheiten für eine bestimmte Azure Cosmos DB Collection für eine bestimmte Sekunde.
„**Ratenbegrenzte Anforderungen**" sind Anforderungen, die durch die Azure Cosmos DB Collection gedrosselt werden, nachdem die verbrauchten AE die bereitgestellten AE für eine Partition in der Collection für eine bestimmte Sekunde überschritten haben.
„**Anforderungseinheit (AE)**" ist ein Maß für den Durchsatz in der Azure Cosmos DB.
„**Ressource**" ist eine Reihe URI-adressierbarer Entitäten, die einem Datenbankkonto zugeordnet sind.
„**Erfolgreiche Anforderungen**" ist die Gesamtzahl der Anforderungen abzüglich der Fehlgeschlagenen Anforderungen.
„**Gesamtleseanforderungen**" ist die Gesamtheit aller Leseanforderungen einschließlich Gebührenbeschränkter Anforderungen und aller Fehlgeschlagenen Leseanforderungen, die innerhalb eines Stundenintervalls innerhalb eines bestimmten Azure-Abonnements während eines Abrechnungsmonats gegen Ressourcen erstellt werden.

„**Gesamtanforderungen**" ist die Gesamtheit aller Anforderungen einschließlich Gebührenbeschränkter Anforderungen und aller Fehlgeschlagenen Anforderungen, die innerhalb eines Stundenintervalls innerhalb eines bestimmten Azure-Abonnements während eines Abrechnungsmonats gegen Ressourcen erstellt werden.

SLA-Verfügbarkeit

„**Lesefehlerrate**" ist die Gesamtzahl der Fehlgeschlagenen Leseanforderungen, geteilt durch die Gesamtleseanforderungen quer durch alle Ressourcen in einem bestimmten Azure-Abonnement während eines bestimmten Stundenintervalls. Wenn die Gesamtzahl der Leseanforderungen in einem bestimmten Stundenintervall Null ist, beträgt die Lesefehlerrate für dieses Intervall 0 %.
„**Fehlerrate**" ist die Gesamtzahl der Fehlgeschlagenen Anforderungen, geteilt durch die Gesamtanforderungen quer durch alle Ressourcen in einem bestimmten Azure-Abonnement während eines bestimmten Stundenintervalls. Wenn die Gesamtzahl der Anforderungen in einem bestimmten Ein-Stunden-Intervall Null ist, liegt die Fehlerrate für dieses Intervall bei 0 %.
„**Durchschnittliche Fehlerrate**" in Bezug auf einen Abrechnungsmonat ist die Summe der Fehlerraten für jede Stunde im Abrechnungsmonat, geteilt durch die Gesamtzahl der Stunden im Abrechnungsmonat.
„**Durchschnittliche Lesefehlerrate**" in Bezug auf einen Abrechnungsmonat ist die Summe der Lesefehlerraten für jede Stunde im Abrechnungsmonat, geteilt durch die Gesamtzahl der Stunden im Abrechnungsmonat.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: In Bezug auf Azure Cosmos DB wird der Service berechnet, indem die Durchschnittliche Fehlerrate für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement in einem Abrechnungsmonat von 100 % abgezogen wird. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird durch folgende Formel verkörpert:

100 % - Durchschnittliche Fehlerrate

Dienstgutschrift:

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

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: In Bezug auf Azure Cosmos DB wird der Service mit mehreren Regionen berechnet, indem die Durchschnittliche Lesefehlerrate für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement in einem Abrechnungsmonat von 100 % abgezogen wird. Der Monatliche Leseverfügbarkeitsprozentsatz wird durch folgende Formel verkörpert:

100 % - Durchschnittliche Lesefehlerrate

Dienstgutschrift:

Monatlicher Leseverfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift
< 99,999 %	10 %
< 99 %	25 %

Durchsatz SLA

„**Durchsatz fehlerhafter Anforderungen**" sind Anforderungen, die durch die Azure Cosmos DB Collection gedrosselt werden, was zu einem Fehlercode führt, bevor die verbrauchten AE die bereitgestellten AE für eine Partition in der Collection für eine bestimmte Sekunde überschritten haben.
„**Fehlerrate**" ist die Gesamtzahl der Fehlgeschlagenen Durchsatzanforderungen 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.

Die „**Monatliche Durchsatzrate**" für den Azure Cosmos DB Service 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 % - Durchschnittliche Fehlerrate

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,99 %	10%
< 99 %	25%

Konsistenz-SLA

„**K**"ist die Anzahl von Versionen eines beliebigen Dokuments, für die die Anzahl der Lesevorgänge geringer ist als die der Schreibvorgänge.
„**T**" steht für ein beliebiges 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.

Konsistenzebene	Konsistenzgarantien
Stark	Linearisierbarkeit
Sitzungen	Lesen der eigenen Schreibvorgänge (in der Region des Schreibvorgangs) Monotoner Lesevorgang Einheitliches Präfix
Begrenzte Veraltung	Lesen der eigenen Schreibvorgänge (in der Region des Schreibvorgangs) Monotoner Lesevorgang (in einer Region) Einheitliches Präfix Begrenzte Veraltung < K,T
Einheitliches Präfix	Einheitliches Präfix
Letztlich	Letztlich

Die „**Konsistenzverstoßrate**" beschreibt die erfolgreichen Anforderungen, die bei der Ausführung der Konsistenzgarantien, die für die ausgewählte Konsistenzebene geteilt durch die Anzahl der Gesamtzahl der Anforderungen angegeben wurden, über alle Ressourcen in einem Azure-Abonnement hinweg nicht in einem bestimmten Ein-Stunden-Intervall geliefert werden konnten. Wenn die Gesamtzahl der Anforderungen in einem bestimmten Ein-Stunden-Intervall Null ist, liegt die Konsistenzverstoßrate für dieses Intervall bei 0 %.
„**Durchschnittliche Konsistenzverstoßrate**" für einen Monat der Rechnungsstellung ist die Summe der Konsistenzverstoßrate für jede Stunde im Monat der Rechnungsstellung, geteilt durch die Gesamtzahl der Stunden in diesem Monat.

Die „**Monatliche Konsistenzerreichungsrate**" für den Azure Cosmos DB Service wird berechnet, indem von 100 % die durchschnittliche Konsistenzverletzungsrate für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement in einem Abrechnungsmonat abgezogen wird.

Monatlicher Konsistenzprozentsatz: In Bezug auf Azure Cosmos DB wird der Service berechnet, indem der Durchschnittliche Konsistenzmissachtungsprozentsatz für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement in einem Abrechnungsmonat von 100 % abgezogen wird. Der Monatliche Durchsatzprozentsatz wird durch folgende Formel verkörpert:

100 % - Durchschnittliche Konsistenzverstoßrate

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,99 %	10%
< 99 %	25%

Latenz-SLA

Die „**Anwendung**" ist eine Azure Cosmos DB-Anwendung in einer lokalen Azure-Region unter Verwendung des Azure Cosmos DB Client SDK mit direkter TCP-Konnektivität für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement in einem Abrechnungsmonat.
„**N**" ist die Anzahl der erfolgreichen Anforderungen für eine bestimmte Anwendung, die für ein Dokument entweder Lese- oder Schreibvorgänge mit einer Nutzlast von höchstens 1 KB in einer Stunde durchführt.
„**S**" beschreibt den aufsteigend nach Latenz sortierten Satz von Antwortzeiten erfolgreicher Anforderungen für eine bestimmte Anwendung, die für ein Dokument entweder Lese- oder Schreibvorgänge mit einer Nutzlast von höchstens 1 KB in einer Stunde durchführt.
„**Ordinaler Rang**" ist das 99. Perzentil, das die am nächsten gelegene Rangmethode verwendet, die durch folgende Formel dargestellt wird:

$$Ordinal\ Rang = \frac{99}{100}\ x\ N$$

„**P99-Latenz**" ist der Wert am Ordinalen Rang S.
„**Überschüssige Latenzstunden**" die Gesamtanzahl von Ein-Stunden-Intervallen, in denen von einer Anwendung eingereichte erfolgreiche Anforderungen in einer P99-Latenz resultierten, deren Wert mindestens 10 ms für Dokument-Lesevorgänge bzw. 15ms für Dokument-Schreibvorgänge entspricht. Wenn die Anzahl der erfolgreichen Anforderungen in einem bestimmten Ein-Stunden-Intervall Null ist, ist die Anzahl der überschüssigen Latenzstunden für dieses Intervall bei 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.

Die „**Monatliche P99-Latenzerreichungsrate**" für eine bestimmte Azure Cosmos DB-Anwendung wird berechnet, indem von 100 % die durchschnittliche Übermaßlatenzrate für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement in einem Abrechnungsmonat subtrahiert wird. Der Prozentsatz der monatlichen Erzielung von P99-Latenz wird durch folgende Formel ermittelt:

$$100\% - Überschüssige\ Latenzstunden\ im\ Durchschnitt$$

Dienstgutschrift:

Monatlicher P99-Latenzerreichungsprozentsatz	Dienstgutschrift
< 99,99 %	10%
< 99 %	25%

Inhalt / Definitionen

Azure-Funktionen

Für Funktionen-Apps, die über App Service-Pläne laufen, garantieren wir, dass das zugehörige Funktionen-Compute für 99,95 % der Zeit verfügbar sein wird. Für Funktionen-Apps, die über Nutzungsabhängige Pläne laufen, wird kein SLA bereitgestellt.

Zusätzliche Definitionen:
„**Bereitstellungsminuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Funktionen-App im Verlauf eines Rechnungsstellungsmonats zur Auslösung bereitgestellt wurde. Bereitstellungsminuten werden auf Grundlage der Gesamtzeit gemessen, in der der Service für die Auslösung einer Funktionsausführung ist, und nicht auf Grundlage der potenziellen Anzahl der Funktionen, die in einem beliebigen Monat möglicherweise ausgelöst werden.
„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller Funktionen-Apps, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Rechnungsstellungsmonats bereitgestellt werden.
„**Funktionen-App**" ist eine einzelne Funktion, die in einem App Service-Plan mit einem zugeordneten Auslöser bereitgestellt wird.
„**Ausfallzeit**" ist Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten in der Funktionen-App, bereitgestellt von einem Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement, während der die Funktionen-App nicht ausgelöst werden kann. 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, und dem Internetgateway von Microsoft besteht.

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

$$\frac{Maximal\ verfügbare\ Minuten\ -\ Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Servicelevels und Servicegutschriften:

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

Inhalt / Definitionen

Azure Monitor

Zusätzliche Definitionen:
„**Aktionsgruppe**" ist eine Gruppe von Aktionen, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, und definiert die bevorzugten Bereitstellungsmethoden.

„**Bereitstellungsminuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Aktionsgruppe im Verlauf eines Abrechnungsmonats vom Kunden in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.
„**Maximal Verfügbare Minuten**" bezieht sich auf die Summe der Bereitstellungsminuten aller Aktionsgruppen, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Abrechnungsmonats bereitgestellt werden.

Ausfallzeit: Die Summe kumulierter Bereitstellungsminuten in allen Aktionsgruppen, während derer die Aktionsgruppe nicht zur Verfügung steht. Eine Minute gilt für eine bestimmte Aktionsgruppe als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche zum Senden von Benachrichtigungen oder zum Durchführen von Registrierungsverwaltungsvorgängen bezüglich der Aktionsgruppe während der gesamten Minute entweder zu einem Fehlercode führen oder binnen fünf Minuten nicht zu einem Erfolgscode führen.

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit: Die Maximal Verfügbaren Minuten minus Standzeit geteilt durch Maximal Verfügbare Minuten in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der „Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit" wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{Maximal\ verfügbare\ Minuten - Ausfallzeit}{Maximal\ verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Servicelevels und Dienstgutschriften:

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

Inhalt / Definitionen

Azure Security Center

Zusätzliche Definitionen:
„**Geschützter Knoten**" ist eine Microsoft Azure-Ressource, die für die Rechnungsstellung als Knoten gezählt wird, der für die Standard-Stufe des Azure Security Center konfiguriert wird.

„**Sicherheitsüberwachung**" ist die Auswertung eines Geschützten Knotens, die zu Ergebnissen bezüglich des Status der Sicherheitsintegrität, zu Empfehlungen und Sicherheitswarnungen führen kann, die im Azure Security Center 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.

„**Ausfallzeiten**" ist die Gesamtzahl der Minuten während eines Monats der Rechnungsstellung, in denen Sicherheitsüberwachungsinformationen zu einem bestimmten Geschützten Knoten nicht verfügbar sind. Eine Minute gilt für einen bestimmten Geschützten Knoten als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche zum Abruf von Sicherheitsüberwachungsinformationen während der gesamten Minute entweder zu einem Fehlercode führen oder binnen zwei Minuten nicht zu einem Erfolgscode führen.

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

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten - Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Servicegutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Batch-Dienst

Zusätzliche Definitionen:
„**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.

„**Fehlerrate**" ist die Gesamtzahl der Fehlerhaften Anfragen geteilt durch die Gesamtzahl der Anfragen während eines bestimmten Ein-Stunden-Intervalls. Wenn die Gesamtzahl der Anfragen 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 Anfragen**" bezeichnet die Gruppe aller Anfragen innerhalb der Gesamtzahl der Anfragen, die entweder einen Fehlercode oder einen HTTP 408-Statuscode zurückgeben oder die binnen 5 Sekunden keinen 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 Monat der Rechnungsstellung 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 Monat der Rechnungsstellung ist die Summe der Fehlerraten für jede Stunde im Monat der Rechnungsstellung, geteilt durch die Gesamtzahl der Stunden in diesem Monat. Der monatliche Betriebszeit-Prozentsatz ergibt sich aus folgender Formel:

$$Monatliche\ Betriebszeit\ \% = 100\ \% - Durchschnittliche\ Fehlerrate$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Backup-Dienst

Zusätzliche Definitionen:

„**Backup**" oder „**Sicherung**" ist der Prozess des Kopierens von Computerdaten von einem registrieren 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.

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

„**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.

„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Summe aller Bereitstellungsminuten aller Geschützten Elemente in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung.

„**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.

Downtime: 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 wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten\text{-}Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Servicegutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

BizTalk-Dienste

Zusätzliche Definitionen:
„**BizTalk-Dienstumgebung**" bezieht sich auf eine Bereitstellung der BizTalk-Dienste, die von Ihnen wie im Verwaltungsportal dargestellt erstellt wurde und an die Sie Laufzeitnachrichtenanforderungen senden können.

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

„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller BizTalk-Dienstumgebungen, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung bereitgestellt werden.

„**Überwachungsspeicherkonto**" bezieht sich auf das Azure-Speicherkonto, das von den BizTalk-Diensten zum Speichern von Überwachungsinformationen bezüglich der Ausführung von BizTalk-Diensten verwendet wird.

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller BizTalk-Dienstumgebungen, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer die BizTalk-Dienstumgebung nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als für eine bestimmte BizTalk-Dienstumgebung nicht verfügbar, wenn keine Verbindung zwischen Ihrer BizTalk-Dienstumgebung und dem Internetgateway von Microsoft besteht.

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

$$\frac{\textit{Maximal Verfügbare Minuten} - \textit{Ausfallzeit}}{\textit{Maximal Verfügbare Minuten}} \; x \; 100$$

Dienstgutschrift:

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

Ausnahmen für Servicelevel: Die Servicelevel und Dienstgutschriften gelten für die Nutzung der Basic-, Standard- und Premium-Stufen der BizTalk-Dienste durch Sie. Diese SLA gilt nicht für die Entwicklerstufe der Microsoft Azure BizTalk-Dienste.

Zusätzliche Bestimmungen: Wenn ein Anspruch eingereicht wird, müssen Sie sicherstellen, dass die vollständigen Überwachungsdaten im Überwachungsspeicherkonto gepflegt wurden und an Microsoft bereitgestellt werden.

Inhalt / Definitionen

Cache-Dienste

Zusätzliche Definitionen:
„**Cache**" ist die Bereitstellung des von Ihnen erstellten Cache-Dienstes in einer Weise, dass die Cache-Endpunkte im Verwaltungsportal in der Registerkarte „Cache" aufgeführt werden.

„**Cache-Endpunkte**" sind die Endpunkte, über die auf ein Cache zugegriffen werden kann.

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

„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller Caches, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung bereitgestellt wird.

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Caches, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer der Cache nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für einen bestimmten Cache als nicht verfügbar, wenn während der gesamten Minute im Hinblick auf den Cache und das Internetgateway von Microsoft keine Verbindung zwischen einem oder mehreren Cache-Endpunkten besteht.

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

$$\frac{\textit{Maximal Verfügbare Minuten} - \textit{Ausfallzeit}}{\textit{Maximal Verfügbare Minuten}} \; x \; 100$$

Dienstgutschrift:

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

Ausnahmen für Servicelevel: Die folgenden Servicelevel und Dienstgutschriften gelten für Ihre Verwendung des Cache-Dienstes. Dazu zählen der Azure Managed Cache Service oder die Standard-Stufe des Azure-Redis-Cache-Dienstes. Diese Vereinbarung zum Servicelevel gilt nicht für die Basic-Stufe des Azure-Redis-Cache-Dienstes.

Inhalt / Definitionen

CDN-Dienst

Ausfallzeiten Zur Bewertung von Ausfallzeiten überprüft Microsoft die Daten von jedem wirtschaftlich angemessenen, unabhängigen Messsystem, das Sie verwenden.

Sie müssen 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 an Ihrem Ursprungsort platziert (z. B. dem Azure-Speicherkonto).
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: Der Prozentsatz der HTTP-Transaktionen, in denen der CDN auf Clientanforderungen reagiert und die angeforderten Inhalte fehlerfrei bereitstellt. 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).

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / 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.
„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten während eines Monats der Rechnungsstellung 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.
„**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.

Ausfallzeiten: 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 durch folgende Formel ermittelt:

$$Prozentsatz\ der\ Monatlichen\ Betriebszeit = \frac{(Maximal\ Verfügbare\ Minuten\ -\ Ausfallzeit)}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ X 100$$

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

Inhalt / Definitionen

Containerregistrierung

Zusätzliche Definitionen:
„**Verwaltete Registrierung**" ist eine beliebige Instanz einer Basic-, Standard- oder Premium-Containerregistrierung.

„**Registrierungsendpunkt**" ist der Hostname, mit dem von Kunden auf eine bestimmte Verwaltete Registrierung zugegriffen wird, um mit der Containerregistrierung verbundene Operationen durchzuführen.

„**Registrierungstransaktionen**" bezeichnet eine Reihe von Transaktionsanforderungen, die vom Kunden an den Registrierungsendpunkt gesendet werden.

„**Maximal verfügbare Minuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, die eine bestimmte Verwaltete Containerregistrierung vom Kunden in einem Microsoft-Abonnement während 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 fortlaufenden Versuche des Versands von Registrierungstransaktionen einen Fehlercode erhalten oder nicht innerhalb der in untenstehender Tabelle angegebenen Maximalen Verarbeitungszeit antworten.

Transaktionsarten	Maximale Verarbeitungszeit
Liste (Repository, Manifeste, Tags)	8 Minuten
Sonstiges	1 Minute

Der „**Monatliche Uptime-Prozentsatz**" für Verwaltete Containerregistrierung errechnet sich nach folgender Formel:

$$Prozentsatz\ der\ Monatlichen\ Betriebszeit = \frac{(Maximal\ verfügbare\ Minuten - Standzeit)}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

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 Monats der Rechnungsstellung.

Ausfallzeiten: 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 löschen, oder alle Versuche von Nutzern, API-Aufrufe im Datenkatalog zum Eintragen, Suchen oder Löschen von Einträgen auszuführen, zu einem Fehlercode führen oder binnen fünf Minuten nicht zu einer Antwort führen.

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

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten - Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Data Factory – Aktivitätsausführungen

Zusätzliche Definitionen:
„**Aktivitätsausführung**" ist die Ausführung oder die versuchte Ausführung einer Aktivität.
„**Verzögerte Aktivitätsausführungen**" ist die Gesamtanzahl der versuchten Aktivitätsausführungen, bei denen die Ausführung einer Aktivität nicht innerhalb von vier (4) Minuten nach dem geplanten Ausführungszeitpunkt beginnt und alle Abhängigkeiten, die Voraussetzung für die Ausführung sind, erfüllt wurden.
„**Gesamtzahl der Aktivitätsausführungen**" ist die Gesamtzahl der versuchten Aktivitätsausführungen in einem Monat der Rechnungsstellung für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

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

$$\frac{Gesamtzahl\ der\ Aktivitätsausführungen - Verzögerte\ Aktivitätsausführungen}{Gesamtzahl\ der\ Aktivitätsausführungen}\ \text{x}\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Data Factory – API-Aufrufe

Zusätzliche Definitionen:
„**Ausgeschlossene Anforderungen**" ist die Menge von Anforderungen im Inneren, deren Ergebnis ein HTTP 4xx-Statuscode ist, ausgenommen ein HTTP 408-Statuscode.
Fehlgeschlagene Anforderungen sind alle Anforderungen der Gesamtzahl der Anforderungen, die entweder einen Fehlercode oder einen HTTP 408-Statuscode zurückgeben bzw. die nicht innerhalb von zwei Minuten einen Erfolgscode zurückgeben.
Ressourcen bezieht sich auf Pipelines, Datensätze und damit verknüpfte Dienste, die mit Data Factory erstellt wurden.
Gesamtanzahl der Anforderungen bezeichnet die Gruppe aller Anforderungen, mit Ausnahme von Ausgeschlossenen Anforderungen, zur Ausführung von Vorgängen gegen Ressourcen in aktiven Pipelines in einem Monat der Rechnungsstellung für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: der API-Aufrufe, gerichtet an die Data Factory-Dienste, ergibt sich aus: Gesamtanforderungen minus Fehlgeschlagene Anforderungen geteilt durch Gesamtanforderungen in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der monatliche Betriebszeit-Prozentsatz wird durch folgende Formel ermittelt:

$$Prozentsatz\ der\ Monatlichen\ Betriebszeit = \frac{(Gesamtanforderungen\ -\ Fehlgeschlagene\ Anforderungen)}{Gesamtzahl\ der\ Anforderungen}$$

Servicegutschrift:
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 %

Inhalt / Definitionen

Data Lake Analytics

Zusätzliche Definitionen:
„**Gesamtanzahl der Vorgänge**" bezeichnet die Gesamtanzahl aller authentifizierten Vorgänge, die innerhalb eines Zeitraums von einer Stunde über alle Data Lake Analytics-Konten hinweg innerhalb eines bestimmten Azure-Abonnements in einem Monat der Rechnungsstellung versucht wurden.
„**Fehlgeschlagene Vorgänge**" ist die Gesamtheit aller Vorgänge innerhalb von Gesamtzahl der Vorgänge, die entweder zu einem Fehlercode führen oder die innerhalb von 5 Minuten für die Erstellung und Löschung eines Kontos und innerhalb von 25 Sekunden für alle anderen Vorgänge mit zusätzlichen 2 Sekunden pro MB für Vorgänge mit Nutzlast keinen Erfolgscode zurückgeben.

„**Fehlerrate**" ist die Gesamtzahl der Fehlgeschlagenen Vorgänge geteilt durch die Gesamtzahl der Vorgänge während eines bestimmten Ein-Stunden-Intervalls. Wenn die Gesamtzahl der Vorgänge in einem Ein-Stunden-Intervall Null ist, liegt die Fehlerrate für dieses Intervall bei 0 %.

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

100 % - Durchschnittliche Fehlerrate

Servicegutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Data Lake Store

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 Monat der Rechnungsstellung versucht wurden.
„**Fehlgeschlagene Vorgänge**" ist die Gesamtheit aller Vorgänge innerhalb von Gesamtzahl der Vorgänge, die entweder zu einem Fehlercode führen oder die innerhalb von 5 Minuten für die Erstellung und Löschung eines Kontos, 2 Sekunden pro Datei für Vorgänge mit mehreren Dateien, 2 Sekunden pro MB für Datenübertragungsvorgänge und 2 Sekunden für alle anderen Vorgänge keinen Erfolgscode zurückgeben.

„**Fehlerrate**" ist die Gesamtzahl der Fehlgeschlagenen Vorgänge geteilt durch die Gesamtzahl der Vorgänge während eines bestimmten Ein-Stunden-Intervalls. Wenn die Gesamtzahl der Vorgänge in einem Ein-Stunden-Intervall Null ist, liegt die Fehlerrate für dieses Intervall bei 0 %.
Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

100 % - Durchschnittliche Fehlerrate

Servicegutschrift:

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

Inhalt / 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 monatliche Uptime-Prozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten\ -\ Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhaltsverzeichnis / Definitionen

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 Monats der Rechnungsstellung 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 Gesamtzahl der Minuten während eines Monats der Rechnungsstellung für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement, während derer 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 fehlschlagen.

Der „**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**” wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten - Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift Die folgenden Servicelevel und Dienstgutschriften gelten für die Nutzung jedes Dedizierten Schaltkreises innerhalb des ExpressRoute-Dienstes durch den Kunden:

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

Inhalt / Definitionen

HDInsight

Zusätzliche Definitionen:
„**Cluster-Internetgateway**” ist eine Reihe virtueller Computer innerhalb eines HDInsight-Clusters, die alle Verbindungsanforderungen per Proxy an den Cluster weiterleiten.

„**Bereitstellungsminuten**” ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter HDInsight-Cluster in Microsoft Azure bereitgestellt wurde.

„**HDInsight-Cluster**” oder „**Cluster**” ist eine Sammlung virtueller Computer, die auf einer Instanz des HDInsight-Dienstes ausgeführt werden.

„**Maximal Verfügbare Minuten**” ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller Cluster, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung bereitgestellt werden.

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten, während derer 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, fehlschlagen.

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

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten - Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

HockeyApp

Zusätzliche Definitionen:
„**HockeyApp Dashboard**" bezieht sich auf die Web-Nutzeroberfläche, die Entwicklern zur Verfügung gestellt wird, um Anwendungen mithilfe des HockeyApp-Dienstes anzuzeigen und zu verwalten.
„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten in einem Monat der Rechnungsstellung.

Ausfallzeiten: ist die Gesamtzahl der Minuten in einem Monat der Rechnungsstellung, während derer der HockeyApp-Dienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden HTTP-Anforderungen an das HockeyApp-Dashboard oder die HockeyApp-API während der Minute entweder einen Fehlercode ergeben oder nicht innerhalb von einer Minute eine Antwort zurückgeben. In Sinne der HockeyApp-API gelten die HTTP-Antwortcodes 408, 429, 500, 503 und 511 nicht als Fehlercodes.

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

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten - Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

IoT hub

Zusätzliche Definitionen:
„**Bereitstellungsminuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter IoT hub im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung 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 Monats der Rechnungsstellung 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.

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller IoT hubs, die in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer 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 wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten - Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten} \ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Key Vault

Zusätzliche Definitionen:
„**Bereitstellungsminuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter Key Vault im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung in Microsoft Azure bereitgestellt wurde.

„**Ausgeschlossene Transaktionen**" sind Transaktionen für das Erstellen, Aktualisieren oder Löschen von Key Vaults, Keys oder Secrets.

„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Summe aller Bereitstellungsminuten aller Key Vaults, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung bereitgestellt werden.

Ausfallzeit ist die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Key Vaults, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer der Key Vault nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für ein bestimmtes Key Vault als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche zur Durchführung von Transaktionen (außer Ausgeschlossenen Transaktionen) auf dem Key Vault 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 wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten - Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten} \ \text{x}\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Log Analytics

Zusätzliche Definitionen:
„**Batch**" bezeichnet eine Gruppe an Protokolldateneinträgen, die innerhalb eines bestimmten Zeitraums entweder zum Log Analytics-Dienst hochgeladen oder vom Log Analytics-Dienst aus dem Speicher abgerufen werden. Auf eine Indizierung wartende Batches werden im Nutzungsbereich des Verwaltungsportals angezeigt.

„**Protokolldaten**" beziehen sich auf Informationen über ein unterstütztes Ereignis, wie beispielsweise IIS- oder Windows-Ereignisse, die von einem Computer protokolliert werden und für die der Log Analytics-Dienst im Hinblick auf die Verarbeitung durch den Dienstindex konfiguriert wurde.
„**Verspätete Batches**" ist die Gesamtzahl der Batches innerhalb der Gesamtzahl Wartender Batches, die nicht innerhalb von sechs Stunden nach Wartebeginn des Batches abschließend indiziert werden können.
„**Gesamtzahl Wartender Batches**" ist die Gesamtzahl der Batches, die auf ihre Indizierung durch den Log Analytics-Dienst in einem bestimmten Monat der Rechnungsstellung warten.

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

$$\frac{Gesamtzahl\ Wartender\ Batches\ -\ Verspätete\ Batches}{Gesamtzahl\ Wartender\ Batches}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Logik-Apps

Zusätzliche Definitionen:
„**Bereitstellungsminuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Logik-App in Microsoft Azure im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung 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 Rechnungsstellungsmonats 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 wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten\ -\ Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Servicegutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Azure Machine Learning Studio – Batch Execution Service (BES) und Management APIs Service

Zusätzliche Definitionen:
„**Fehlerhafte Transaktionen**" ist die Reihe aller Anforderungen, die in der Gesamtzahl der Transaktionsversuche enthalten sind, welche zu einem Fehlercode führen.

„**Gesamtzahl der Transaktionsversuche**" ist die Gesamtzahl der authentifizierten REST BES- und Verwaltung-API-Anforderungen, die von Ihnen während eines Monats der Rechnungsstellung für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement unternommen wurden.

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

$$\frac{Gesamtzahl\ der\ Transaktionsversuche\ -\ Fehlgeschlagene\ Transaktionen}{Gesamtzahl\ der\ Transaktionsversuche}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Ausnahmen für Servicelevel: Servicelevels und Dienstgutschriften gelten für Ihre Nutzung von Azure Machine Learning Studio BES und Management API Service. Die Free Azure Machine Learning Studio-Stufe wird durch diese SLA nicht abgedeckt.

Inhalt / Definitionen

Azure Machine Learning Studio – Request Response Service (RRS)

Zusätzliche Definitionen:
„**Fehlerhafte Transaktionen**" ist die Reihe aller Anforderungen, die in der Gesamtzahl der Transaktionsversuche enthalten sind, welche zu einem Fehlercode führen.

„**Gesamtzahl der Transaktionsversuche**" ist die Gesamtzahl der authentifizierten REST RRS- und Verwaltung-API-Anforderungen, die von Ihnen während eines Monats der Rechnungsstellung für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement unternommen wurden.

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

$$\frac{Gesamtzahl\ der\ Transaktionsversuche - Fehlgeschlagene\ Transaktionen}{Gesamtzahl\ der\ Transaktionsversuche}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Ausnahmen für Servicelevel: Servicelevels und Dienstgutschriften gelten für Ihre Nutzung von Azure Machine Learning Studio RRS und Management API Service. Die Free Azure Machine Learning Studio-Stufe wird durch diese SLA nicht abgedeckt.

Inhalt / Definitionen

Mediendienste – Content Protection Service

Zusätzliche Definitionen:
„**Fehlerhafte Transaktionen**" sind alle Gültigen Keyanfragen innerhalb der Gesamtzahl der Transaktionsversuche, die zu einem Fehlercode führen oder anderweitig innerhalb von 30 Sekunden nach dem Erhalt durch den Content Protection Service keinen Erfolgscode zurückgeben.

„**Gesamtzahl der Transaktionsversuche**" ist die Gesamtzahl der Gültigen Keyanfragen, die Sie während eines Monats der Rechnungsstellung für ein Azure-Abonnement unternommen haben.
„**Gültige Keyanfragen**" sind alle Anfragen an den Content Protection Service bezüglich bestehenden Inhaltskeys in einem Mediendienst des Kunden.

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

$$\frac{Gesamtzahl\ der\ Transaktionsversuche\ -\ Fehlgeschlagene\ Transaktionen}{Gesamtzahl\ der\ Transaktionsversuche}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Mediendienste – Codierungsdienst

Zusätzliche Definitionen:
„**Codierung**" bezieht sich auf die Verarbeitung von Mediendateien pro Abonnement wie in den Mediendienstaufgaben konfiguriert.

„**Fehlerhafte Transaktionen**" ist die Reihe aller Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Transaktionsversuche, die innerhalb von 30 Sekunden nach dem Erhalt der Anforderung durch Microsoft keinen Erfolgscode zurückgeben.

„**Mediendienst**" bezieht sich auf ein Azure Media Services-Konto, das im Verwaltungsportal erstellt wurde und Ihrem Microsoft Azure-Abonnement zugeordnet ist. Jedes Microsoft Azure-Abonnement kann mehr als einen zugeordneten Mediendienst haben.

„**Mediendienstaufgabe**" ist ein individueller Vorgang bei der Medienverarbeitung, der wie von Ihnen konfiguriert erfolgt. Medienverarbeitungsvorgänge umfassen die Codierung und Konvertierung von Mediendateien.

„**Gesamtzahl der Transaktionsversuche**" ist die Gesamtzahl der authentifizierten REST API-Anforderungen bezüglich eines Mediendienstes, die von Ihnen während eines Monats der Rechnungsstellung für ein Abonnement unternommen 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.

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

$$\frac{Gesamtzahl\ der\ Transaktionsversuche - Fehlgeschlagene\ Transaktionen}{Gesamtzahl\ der\ Transaktionsversuche}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Mediendienste – Indizierungsdienst

Zusätzliche Definitionen:
„**Reservierte Einheit für die Codierung**" bezieht sich auf die reservierten Einheiten für die Codierung, die vom Kunden in einem Konto für Azure-Mediendienste erworben werden.
„**Fehlgeschlagene Transaktionen**" ist die Reihe der Indizierungsaufgaben innerhalb der Gesamtzahl der Transaktionsversuche, die entweder a) innerhalb eines Zeitraums, der innerhalb der dreifachen Dauer der Eingabedatei liegen, nicht abgeschlossen werden, oder b) deren Verarbeitung nicht innerhalb von 5 Minuten nach dem Zeitpunkt, zu dem eine Reservierte Einheit für die Codierung für die Nutzung durch die Indizierungsaufgabe verfügbar wird, beginnt.
„**Indexer-Aufgabe**" bezeichnet eine Mediendienstaufgabe, die zum Indexieren von MP3-Eingangsdateien mit einer Mindestdauer von fünf Minuten konfiguriert ist.
„**Gesamtzahl der Transaktionsversuche**" ist die Gesamtzahl der Indizierungsaufgaben, deren Ausführung anhand einer verfügbaren Reservierten Einheit für die Codierung durch den Kunden während eines Monats der Rechnungsstellung für ein Abonnement versucht wird.

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

$$\frac{Gesamtzahl\ der\ Transaktionsversuche - Fehlgeschlagene\ Transaktionen}{Gesamtzahl\ der\ Transaktionsversuche}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Mediendienste – Livekanäle

Zusätzliche Definitionen:
„**Kanal**" bezieht sich auf einen Endpunkt in einem Mediendienst, der für den Empfang von Mediendaten konfiguriert ist.
„**Bereitstellungsminuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, für die während eines Monats der Rechnungsstellung 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 Monats der Rechnungsstellung bereitgestellt wurden.
„**Mediendienst**" bezieht sich auf ein Azure Media Services-Konto, das im Verwaltungsportal erstellt wurde und dem Microsoft Azure-Abonnement des Kunden zugeordnet ist. Jedes Microsoft Azure-Abonnement kann mehr als einen zugeordneten Mediendienst haben.

Ausfallzeit: ist die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten, während derer der Livekanäledienst 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: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{Maximal\ verfügbare\ Minuten\ -\ Ausfallzeit}{Maximal\ verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	10%
< 99 %	25%

Inhalt / Definitionen

Mediendienste – Streaming-Dienst

Zusätzliche Definitionen:
„**Bereitstellungsminuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, für die eine bestimmte Streaming-Einheit erworben und einem Mediendienst im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung bereitgestellt wurde.

„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle Streaming-Einheiten, die erworben und einem Mediendienst im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung bereitgestellt wurden.

„**Mediendienst**" bezieht sich auf ein Azure Media Services-Konto, das im Verwaltungsportal erstellt wurde und Ihrem Microsoft Azure-Abonnement zugeordnet ist. Jedes Microsoft Azure-Abonnement kann mehr als einen zugeordneten Mediendienst haben.

„**Mediendienstanforderung**" ist eine Anforderung, die an Ihren Mediendienst ausgegeben wird.

„**Streaming-Einheit**" ist eine Einheit reservierter Ausgangskapazität, die von Ihnen für einen Mediendienst erworben wird.

„**Gültige Mediendienstanforderungen**" sind alle qualifizierenden Mediendienstanforderungen für vorhandene Medieninhalte im Azure-Speicherkonto eines Kunden, das dessen Mediendienst zugeordnet ist, wenn mindestens eine Streaming-Einheit erworben und diesem Mediendienst zugewiesen wurde. Gültige Mediendienstanforderungen umfassen keine Mediendienstanforderungen, deren Gesamtdurchsatz 80 % der Zugewiesenen Bandbreite überschreitet.

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten, während derer der Streaming-Dienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als für eine bestimmte Streaming-Einheit nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Gültigen Mediendienstanforderungen an die Streaming-Einheit im Lauf einer Minute einen Fehlercode zurückgeben.

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

$$\frac{Gesamtzahl\ der\ Transaktionsversuche\ -\ Fehlgeschlagene\ Transaktionen}{Gesamtzahl\ der\ Transaktionsversuche}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Microsoft Cognitive Services

Zusätzliche Definitionen:
„**Gesamttransaktionsversuche**" ist die Gesamtzahl der authentifizierten API-Anforderungen des Kunden während eines Abrechnungsmonats für eine bestimmte Cognitive Service 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.
„**Fehlgeschlagene Transaktionen**" ist die Menge aller Cognitive Service API-Anforderungen innerhalb von Gesamttransaktionsversuchen, die einen Fehlercode rücksenden. Fehlgeschlagene 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.

„**Monatlicher Betriebszeit-Prozentsatz**" für jeden API-Dienst errechnet sich wie folgt: Gesamttransaktionsversuche minus Fehlgeschlagene Transaktionen geteilt durch Gesamttransaktionsversuche in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes API-Abonnement. Monatliche Betriebszeit in % wird durch die folgende Formel dargestellt:
Monatliche Betriebszeit in % = (Gesamttransaktionsversuche - Fehlgeschlagene Transaktionen) / Gesamttransaktionsversuche * 100

$$Prozentsatz\ der\ Monatlichen\ Betriebszeit = \frac{(Gesamttransaktionsversuche\ -\ Fehlgeschlagene\ Transaktionen)}{Transaktionsversuchssumme}\ x\ 100$$

Servicegutschrift

Folgende Service Levels und Servicegutschriften gelten für Cognitive Services APIs:

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

Ausnahmen für Servicelevel: Für kostenlose Stufen oder Vorschauangebote wird keine SLA bereitgestellt.

Inhalt / Definitionen

Microsoft Genomics

Zusätzliche Definitionen:

„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Summe der kumulierten Minuten für alle Microsoft Genomics-Konten, angelegt vom Kunden und aktiv während eines Abrechnungsmonats für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

„**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 zum Versand authentifizierter Genomics Service REST API-Anforderungen die Minute hindurch entweder einen Fehlercode rücksenden oder im Rahmen der Minute nicht mit einer Bestätigung antworten.

Der„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**" für Microsoft Genomics errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{Maximal\ verfügbare\ Minuten\ -\ Standzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Mobile Engagement

Zusätzliche Definitionen:

„**Durchschnittliche Fehlerrate**" in Bezug auf einen Abrechnungsmonat ist die Summe der Fehlerraten für jede Stunde im Abrechnungsmonat, geteilt durch die Gesamtzahl der Stunden im Abrechnungsmonat.

„**Fehlerrate**" ist die Gesamtzahl der Fehlgeschlagenen Anforderungen, geteilt durch die Gesamtanforderungen während eines bestimmten Stundenintervalls. Wenn die Gesamtzahl der Anforderungen in einem bestimmten Stundenintervall Null sind, beträgt die Fehlerrate für dieses Intervall 0 %.

„**Ausgeschlossene Anforderungen**" ist die Menge von REST API-Anforderungen, die einen HTTP 4xx-Statuscode zur Folge haben, mit Ausnahme eines HTTP 408-Statuscode.

„**Fehlgeschlagene Anforderungen**" sind alle Anforderungen innerhalb der Gesamtanforderungen, die entweder einen Fehlercode oder einen HTTP 408-Statuscode rücksenden oder keinen Erfolgscode innerhalb von 30 Sekunden rücksenden können.

„**Mobile Engagement Application**" ist eine Azure Mobile Engagement-Dienstinstanz.

„**Gesamtzahl der Anforderungen**" bezeichnet die Gesamtzahl der authentifizierten REST API-Anforderungen, mit Ausnahme von Ausgeschlossenen Anforderungen, für Mobile Engagement-Anwendungen, die innerhalb eines bestimmten Azure-Abonnements in einem Monat der Rechnungsstellung versucht wurden.

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

$$100\ \% - Durchschnittliche\ Fehlerrate$$

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	10 %

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99 %	25 %

Diese Vereinbarung zum Servicelevel gilt nicht für die kostenlose Stufe von Mobile Engagement.

Inhalt / Definitionen

Mobile Services

Zusätzliche Definitionen:
„**Fehlgeschlagene Transaktionen**" umfassen in den Gesamttransaktionsversuchen enthaltenen API-Aufrufe, die entweder einen Fehlercode zur Folge haben oder keinen Erfolgscode rücksenden.
„**Gesamttransaktionsversuche**" ist die Gesamtzahl der aufgelaufenen API-Aufrufe an die Azure Mobile Services während eines Abrechnungsmonats für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement, für das die Azure Mobile Services geleistet werden.

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

$$\frac{Gesamttransaktionsversuche - Fehlgeschlagene\ Transaktionen}{Transaktionsversuchssumme}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Ausnahmen für Servicelevel: Servicelevel und Servicegutschriften gelten für Ihre Nutzung der Mobile Services auf Standard- und Premium-Stufe. Die Free Mobile Services-Stufe wird durch diese SLA nicht abgedeckt.

Inhalt / Definitionen

Network Watcher

Zusätzliche Definitionen:
„**Netzwerkdiagnosetools**" ist eine Sammlung von Diagnose- und Topologietools.

„**Maximale Diagnoseprüfungen**" ist die Gesamtzahl der vom Netzwerkdiagnosetool durchgeführten und vom Kunden in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement konfigurierten Diagnosehandlungen.

„**Fehlgeschlagene Diagnoseprüfungen**" ist die Gesamtzahl der Diagnosehandlungen im Rahmen der Maximalen Diagnoseprüfungen, die einen Fehlercode rücksenden oder keine Antwort innerhalb der in nachstehender Tabelle dokumentierten Maximalen Verarbeitungszeit geben.

Diagnosetool	Maximale Verarbeitungszeit
IPFlow Überprüfen NextHop Paketaufzeichnung Sicherheitsgruppenansicht Topologie	2 Minuten
VPN-Problembehandlung	10 Minuten

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

$$\frac{Maximale\ Diagnoseprüfungen\ -\ Fehlgeschlagene\ Diagnoseprüfungen}{Maximale\ Diagnoseprüfungen}\ x\ 100$$

Servicelevels:

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

Inhalt / Definitionen

RemoteApp

Zusätzliche Definitionen:
„**Anwendung**" bezeichnet eine Softwareanwendung, die zum Streamen auf ein Gerät mithilfe des RemoteApp-Dienstes konfiguriert ist.

„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Summe der Nutzeranwendungsminuten aller Benutzer, denen in einem bestimmten Azure-Abonnement im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung Zugriff auf eine oder mehrere Anwendungen gewährt wird.

„**Benutzer**" bezeichnet einen spezifischen Nutzeraccount, über den eine Anwendung mithilfe des RemoteApp-Dienstes gestreamt werden kann, wie im Verwaltungsportal aufgeführt.

„**Nutzeranwendungsminuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten in einem Monat der Rechnungsstellung, für Sie einem Benutzer Zugriff auf eine Anwendung gewährt haben.

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Nutzerminuten, während denen der RemoteApp-Dienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für einen bestimmten Benutzer als nicht verfügbar, wenn der Benutzer über keine Verbindung zu einer Anwendung verfügt.
Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten - Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Ausnahmen für Servicelevel: Die folgenden Servicelevel und Dienstgutschriften gelten für Ihre Nutzung des RemoteApp-Dienstes: Diese Vereinbarung zum Servicelevel gilt nicht für den kostenlosen Test von RemoteApp.

Inhalt / Definitionen

SAP HANA auf Azure

Zusätzliche Definitionen:
„**Hochverfügbarkeitspaar**" bezieht sich auf zwei oder mehr identische große Instanzen von SAP HANA on Azure Large, die in der gleichen Region bereitgestellt und vom Kunden für die Systemreplikation auf der Anwendungsebene konfiguriert werden. Kunden müssen die Mitglieder eines Hochverfügbarkeitspaars während des Architekturentwurfsprozess bei Microsoft angeben.
„**Verbindungen mit SAP HANA auf Azure**" bezeichnet den bidirektionalen Netzwerkverkehr zwischen großen Instanzen von SAP HANA auf Azure 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, die sich im selben virtuellen Netzwerk wie der virtuelle Computer befinden, oder öffentliche, routingfähige IP-Adressen sein.
„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten während eines Monats der Rechnungsstellung für alle Instanzen von SAP HANA auf Azure, die im gleichen Hochverfügbarkeitspaar bereitgestellt sind. 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 wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten - Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Servicegutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Scheduler

Zusätzliche Definitionen:
„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten in einem Monat der Rechnungsstellung.
„**Geplante Ausführungszeit**" ist eine Zeit, zu der mit der Ausführung eines Geplanten Auftrags planmäßig begonnen werden soll.
„**Geplanter Auftrag**" ist eine von Ihnen angegebene Aktion zur Ausführung in Microsoft Azure entsprechend einem bestimmten Zeitplan.

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Minuten in einem Monat der Rechnungsstellung, während derer ein oder mehrere Ihrer Geplanten Aufträge sich in einem Status mit verzögerter Ausführung befinden. Ein bestimmter Geplanter Auftrag 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 Auftrags innerhalb von dreißig (30) Minuten nach der Geplanten Ausführungszeit beginnt.

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

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten - Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Suche

Zusätzliche Definitionen:
„**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.
„**Fehlerrate**" ist die Gesamtzahl der Fehlgeschlagenen Anforderungen geteilt durch die Gesamtzahl der Anforderungen in allen Suchdienstinstanzen in einem Azure-Abonnement während eines bestimmten Ein-Stunden-Intervalls. Wenn die Gesamtzahl der Anforderungen in einem Ein-Stunden-Intervall Null ist, liegt die Fehlerrate für dieses Intervall bei 0 %.
„**Ausgeschlossene Anforderungen**" sind alle Anforderungen, die wegen Auslastung der einer Suchdienstinstanz zugewiesenen Ressourcen gedrosselt werden. Dies wird durch einen HTTP 503-Statuscode und einen Antwortheader angegeben, der angibt, dass die Anforderung gedrosselt wurde.
„**Fehlgeschlagene Anforderungen**" ist die Reihe aller Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Anforderungen, die weder einen Erfolgscode noch einen HTTP 4xx-Antwortcode zurückgeben.
„**Replikat**" ist eine Kopie eines Suchindexes innerhalb einer Suchdienstinstanz.
„**Suchdienstinstanz**" ist eine Azure-Suchdienstinstanz, die einen oder mehrere Suchindizes enthält.
„**Gesamtzahl der Anforderungen**" ist die Reihe (i) aller Anforderungen zum Aktualisieren einer Suchdienstinstanz, die drei oder mehr Replikate enthält, sowie (ii) aller Anforderungen zum Abfragen einer Suchdienstinstanz mit mindestens zwei Replikaten, außer Ausgeschlossenen Anforderungen innerhalb eines Ein-Stunden-Intervalls in einem bestimmten Azure-Abonnement während eines Monats der Rechnungsstellung.

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

$$100\ \% - Durchschnittliche\ Fehlerrate$$

Dienstgutschrift:

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

Ausnahmen für Servicelevel: Diese Vereinbarung zum Servicelevel gilt nicht für die kostenlose Suchstufe.

Inhalt / Definitionen

Servicebus-Dienst – Event-Hubs

Zusätzliche Definitionen:
„**Bereitstellungsminuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter Event Hub im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung in Microsoft Azure bereitgestellt wurde.

„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Summe aller Bereitstellungsminuten aller Event Hubs, die Sie in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement unter einer Basic- oder Standard-Stufe für Event Hubs im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung bereitgestellt haben.

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

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

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten\ -\ Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Servicelevel-Ausnahmen: Die Servicelevel und Dienstgutschriften gelten für Ihre Nutzung der Basic- und Standard-Stufen für Event Hubs. Diese Vereinbarung zum Servicelevel gilt nicht für die kostenlose Stufe für Event Hubs.

Inhalt / Definitionen

Servicebus-Dienst – Benachrichtigungs-Hubs

Zusätzliche Definitionen:
„**Bereitstellungsminuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter Benachrichtigungs-Hub im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung in Microsoft Azure bereitgestellt wurde.

„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller Benachrichtigungs-Hubs, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement unter einer Basic- oder Standard-Stufe für Benachrichtigungs-Hubs im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung bereitgestellt werden.

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Benachrichtigungs-Hubs, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement unter den Basic- oder Standard-Stufen für Benachrichtigungs-Hubs bereitgestellt werden, während derer die Benachrichtigungs-Hubs nicht verfügbar sind. Eine Minute gilt für einen bestimmten Benachrichtigungs-Hub als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche zum Senden von Benachrichtigungen oder zum Durchführen von Registrierungsverwaltungsvorgängen bezüglich des Benachrichtigungs-Hubs während der gesamten Minute entweder zu einem Fehlercode führen oder binnen fünf Minuten nicht zu einem Erfolgscode führen.

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

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten\ -\ Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Servicelevel-Ausnahmen: Die Servicelevel und Dienstgutschriften gelten für Ihre Nutzung der Basic- und Standard-Stufen für Benachrichtigungs-Hubs. Diese Vereinbarung zum Servicelevel gilt nicht für die kostenlose Stufe für Benachrichtigungs-Hubs.

Inhalt / Definitionen

Servicebus-Dienst – Warteschlangen und Themen

Zusätzliche Definitionen:
„**Bereitstellungsminuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Warteschlange oder ein bestimmtes Thema im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung in Microsoft Azure bereitgestellt wurde.

„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller Warteschlangen und Themen, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung bereitgestellt wird.

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

Ausfallzeiten: 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 fortlaufend unternommenen Versuche zum Senden oder Empfangen von Nachrichten oder zum Durchführen von anderen Vorgängen in der Warteschlange oder in dem Thema während der gesamten Minute entweder zu einem Fehlercode führen oder binnen fünf Minuten nicht zu einem Erfolgscode führen.

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

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten\ -\ Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Servicebus-Dienst – Relays

Zusätzliche Definitionen:
„**Nachricht**" ist jeder benutzerdefinierte Inhalt, der über Service Bus Relays, Warteschlangen oder Themen mithilfe eines von Service Bus unterstützten Protokolls gesendet oder empfangen wird.
„**Bereitstellungsminuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter Relay in Microsoft Azure im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung bereitgestellt wurde.

„**Maximal Verfügbare Minuten**" bezieht sich auf die Summe der Bereitstellungsminuten aller Relays, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Rechnungsstellungsmonats bereitgestellt werden.

Ausfallzeit: Ist die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Relays, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer der Relay nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für einen bestimmten Relay als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche zur Herstellung einer Verbindung zum Relay während der gesamten Minute entweder zu einem Fehlercode führen oder binnen fünf Minuten nicht zu einem Erfolgscode führen.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit für Relays wird für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement wird berechnet als die Maximal Verfügbaren Minuten minus Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten im Monat der Rechnungsstellung. Der „Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit" wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten - Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

SQL Data Warehouse-Datenbank

Zusätzliche Definitionen:
„**Datenbank**" bezeichnet eine beliebige SQL Data Warehouse-Datenbank.
„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Datenbank in Microsoft Azure im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.
„**Client-Vorgänge**" bezeichnet die Gesamtheit aller dokumentierten, von SQL Data Warehouse unterstützten Vorgänge.

Ausfallzeiten: bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten während eines Monats der Rechnungsstellung für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement, während derer eine bestimmte Datenbank nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte Datenbank als 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 wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten - Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten} \ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

SQL-Datenbankdienst (Basic-, Standard- und Premium-Stufen)

Zusätzliche Definitionen:
„**Datenbank**" ist jede einzelne oder elastische Microsoft Azure SQL-Datenbank der Stufen Basic, Standard oder Premium.
„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Datenbank in Microsoft Azure im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.

Ausfallzeiten: Ist die Gesamtzahl der Minuten während eines Monats der Rechnungsstellung 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 alle fortlaufenden Versuche innerhalb einer Minute, eine Verbindung zur Datenbank herzustellen, fehlschlagen.

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

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten - Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten} \ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

SQL-Datenbankdienst (Web- und Business-Stufen)

Zusätzliche Definitionen:
„**Datenbank**" ist jede Microsoft Azure SQL-Datenbank der Stufen Web oder Business.
„**Bereitstellungsminuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Web- oder Business-Datenbank in Microsoft Azure im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung bereitgestellt wurde.
„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller Web- und Business-Datenbanken für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung.

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Web- und Business-Datenbanken, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer die Datenbank nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als für eine bestimmte Datenbank nicht verfügbar, wenn alle Ihre fortlaufenden Versuche innerhalb einer Minute, eine Verbindung zur Datenbank herzustellen, fehlschlagen.

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

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten - Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / 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 Monats der Rechnungsstellung in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.

Ausfallzeiten: 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 als für eine bestimmte Datenbank nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Versuche des Kunden innerhalb einer Minute, eine Verbindung zur Datenbank herzustellen, fehlschlagen.

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

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten - Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Speicherdienst

Zusätzliche Definitionen:
„**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.

„**Blob-Speicherkonto**" ist ein Speicherkonto, das der Speicherung von Daten als Blobs dient und Nutzern ermöglicht, eine Zugriffsebene festzulegen und anzeigen zu lassen, wie häufig auf die Daten in diesem Konto zugegriffen wird.
„**Cool Access-Ebene**" ist ein Attribut eines Blob-Speicherkontos, mit dem angegeben wird, dass auf die Daten in diesem Konto nur selten zugegriffen wird und dass für diese Daten ein anderes Servicelevel gilt als für Daten in anderen Zugriffsebenen.

„**Ausgeschlossene Transaktionen**" sind Speichertransaktionen, die weder für die Gesamtzahl der Speichertransaktionen noch für Fehlgeschlagene 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 Warteschlagen und Kopieren von BLOBs oder Dateien zwischen Speicherkonten.

„**Fehlerrate**" ist die Gesamtzahl der Fehlgeschlagenen Speichertransaktionen geteilt durch die Gesamtzahl der Speichertransaktionen während eines festgelegten Zeitintervalls (derzeit auf eine Stunde festgelegt). Wenn die Gesamtzahl der Speichertransaktionen in einem bestimmten Ein-Stunden-Intervall Null ist, liegt die Fehlerrate für dieses Intervall bei 0 %.

„**Fehlgeschlagene Speichertransaktionen**" ist die Reihe aller Speichertransaktionen innerhalb der Gesamtzahl der Speichertransaktionen, die nicht in der Maximalen Verarbeitungszeit abgeschlossen werden, welche den jeweiligen Transaktionstypen gemäß der Tabelle unten zugeordnet sind.

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.

Anforderungstypen	Maximale Verarbeitungszeit
PutBlob und GetBlob (umfasst Blocks und Seiten) Gültige Seiten-BLOB-Bereiche abrufen	Zwei (2) Sekunden multipliziert mit der Anzahl MB, die im Lauf der Anforderungsbearbeitung übertragen werden
PutFile und GetFile	Zwei (2) Sekunden multipliziert mit der Anzahl MB, die im Lauf der Anforderungsbearbeitung übertragen werden
BLOB kopieren	Neunzig (90) Sekunden (wobei sich die Quell- und Ziel-BLOBs im gleichen Speicherkonto befinden)
CopyFile	Neunzig (90) Sekunden (wobei sich die Quell- und Zieldateien im gleichen Speicherkonto befinden)
PutBlockList GetBlockList	Sechzig (60) Sekunden
Tabellenabfrage Vorgänge auflisten	Zehn (10) Sekunden (zum Abschluss der Verarbeitung oder zur 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 Fehlgeschlagenen 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 es dauert, die in der Primären Region des Speicherkontos gespeicherten Daten an die Sekundäre Region 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 für georedundanten Speicher (Geographically Redundant Storage, GRS)**" ist ein Speicherkonto, für das Daten synchron innerhalb einer Primären Region und dann asynchron an eine Sekundäre Region repliziert werden. Sie können keine Daten direkt in der Sekundären Region, die GRS-Konten zugeordnet, lesen oder schreiben.

„**Konto für lokal redundanten Speicher (Locally Redundant Storage, LRS)**" ist ein Speicherkonto, für das Daten synchron nur innerhalb einer Primären Region repliziert werden.

„**Primäre Region**" ist eine geografische Region, in der sich Daten in einem Speicherkonto befinden und die von Ihnen beim Erstellen des Speicherkontos ausgewählt wird. Sie können Schreibanforderungen nur für Daten ausführen, die in der den Speicherkonten zugeordneten Primären Region gespeichert sind.

„**Konto für Speicher des Typs „Lesezugriff (georedundant)" (Read Access Geographically Redundant Storage, RA-GRS)**" ist ein Speicherkonto, für das Daten synchron innerhalb einer Primären Region und dann asynchron an eine Sekundäre Region repliziert werden. Sie können Daten direkt in der Sekundären Region, die RA-GRS-Konten zugeordnet ist, lesen, aber nicht schreiben.

„**Sekundäre Region**" ist eine geografische Region, in der Daten innerhalb eines GRS- oder RA-GRS-Kontos repliziert und gespeichert werden, wie von Microsoft Azure basierend auf der Primären, dem Speicherkonto zugeordneten Region zugewiesen. Sie können die den Speicherkonten zugeordnete Sekundäre Region nicht angeben.

„**Gesamtzahl der Speichertransaktionen**" ist die Reihe aller Speichertransaktionen mit Ausnahme der Ausgeschlossenen Transaktionen, die innerhalb eines Ein-Stunden-Intervalls in allen Speicherkonten im Speicherdienst in einem bestimmten Abonnement versucht wurden.

„**Konto für zonenredundanten Speicher (Zone Redundant Storage, ZRS)**" ist ein Speicherkonto, für das Daten über mehrere Einrichtungen hinweg 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:

$$100\ \% - \textit{Durchschnittliche Fehlerrate}$$

Dienstgutschrift – LRS-, ZRS-, GRS- und RA-GRS-Konten (Schreibanforderungen):

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

Dienstgutschriften – RA-GRS-Konten (Leseanforderungen):

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

Dienstgutschrift – LRS, GRS, GRS und RA-GRS (Schreibanforderungen)-Blob-Speicherkonten (Cool Access-Ebene):

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99 %	10 %
< 98 %	25 %

Dienstgutschrift – RA-GRS (Leseanforderungen)-Blob-Speicherkonten (Cool Access-Ebene):

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	10 %
< 98 %	25 %

Inhalt / Definitionen

Streamanalysen – API-Aufrufe

Zusätzliche Definitionen:
„**Gesamtzahl der Transaktionsversuche**" ist die Gesamtzahl der authentifizierten REST-API-Anforderungen zur Verwaltung von Streaming-Aufträgen im Rahmen des Stream Analytics Service, die vom Kunden während eines Monats der Rechnungsstellung für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement unternommen wurden.

„**Fehlerhafte Transaktionen**" ist die Reihe aller Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Transaktionsversuche, die einen Fehlercode zurückgeben oder innerhalb von fünf Minuten nach dem Erhalt der Anforderung durch Microsoft keinen Erfolgscode zurückgeben.

Der „**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**" für API-Aufrufe im Rahmen des Stream Analytics Service wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$Prozentsatz\ der\ Monatlichen\ Betriebszeit\ \% = \frac{Gesamtzahl\ der\ Transaktionsversuche\ -\ Fehlgeschlagene\ Transaktionen}{Gesamtzahl\ der\ Transaktionsversuche}$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Streamanalysen – Aufträge

Zusätzliche Definitionen:
„**Bereitstellungsminuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter Auftrag im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung im Rahmen des Stream Analytics Service bereitgestellt wurde.

„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller Aufträge, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung bereitgestellt werden.
„**Ausfallzeit**" ist die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Aufträge, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer der Auftrag nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als für einen bereitgestellten Auftrag nicht verfügbar, wenn der Auftrag während der gesamten Minute weder Daten verarbeitet noch für die Verarbeitung von Daten verfügbar ist.

Der „**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**" für Aufträge im Rahmen des Stream Analytics Service wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{Maximal\ verfügbare\ Minuten\ -\ Ausfallzeit}{Maximal\ verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Traffic Manager-Dienst

Zusätzliche Definitionen:
„**Bereitstellungsminuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmtes Traffic Manager-Profil in Microsoft Azure im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung bereitgestellt wurde.

„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Summe aller Bereitstellungsminuten aller Traffic Manager-Profile, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung bereitgestellt werden.

„**Traffic Manager-Profil**" oder „**Profil**" ist die Bereitstellung des Traffic Manager-Dienstes, die von Ihnen erstellt wurde und einen Domänennamen, Endpunkte und andere Konfigurationseinstellungen wie im Verwaltungsportal dargestellt umfasst.

„**Gültige DNS-Antwort**" ist eine von mindestens einem der Namensservercluster des Traffic Manager-Dienstes empfangene DNS-Antwort auf eine DNS-Anforderung für den Domänennamen, der für ein bestimmtes Traffic Manager-Profil angegeben wurde.

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Profile, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, 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 wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten\ -\ Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Virtuelle Computer

Zusätzliche Definitionen:
„**Angekündigte Einzelinstanzwartung**" bedeutet Perioden von Ausfallzeiten im Zusammenhang mit Netzwerk-, Hardware- oder Dienstwartung oder Upgrades mit Auswirkungen auf Einzelinstanzen. Wir werden diese Zeiten mindestens fünf (5) Tage vor Beginn als Ausfallzeiten veröffentlichen oder Ihnen ankündigen.
„**Verfügbarkeitsgruppe**" bezieht sich auf zwei oder mehr virtuelle Computer, die in verschiedenen fehlerhaften Domänen bereitgestellt werden, um eine einzelne Fehlerquelle zu vermeiden.
„**Datenträger**" ist eine mit einem virtuellen Computer verbundene permanente virtuelle Festplatte zum Speichern von Anwendungsdaten.

„**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.

„**Maximal verfügbare Minuten**" sind die während eines Rechnungsstellungsmonats für alle virtuellen Computer mit Internetzugriff aufgelaufenen Minuten, für die zwei oder mehr Instanzen im gleichen Verfügbarkeitssatz bereitgestellt wurden. Die Maximal Verfügbaren Minuten werden ab dem Zeitpunkt gemessen, zu dem mindestens zwei Virtuelle Computer in der gleichen Verfügbarkeitsgruppe als Ergebnis einer von Ihnen initiierten Aktion gestartet sind, und bis zu dem Zeitpunkt, an dem Sie eine Aktion eingeleitet haben, die zum Stoppen oder Löschen der Virtuellen Computer führt.

„**Einzelinstanz**" wird definiert als jeder einzelne virtuelle Microsoft Azure-Computer, der entweder nicht in einem Verfügbarkeitssatz bereitgestellt wird oder nur eine in einem Verfügbarkeitssatz bereitgestellte Instanz besitzt.

„**Virtueller Computer**" bezieht sich auf beständige Instanzentypen, die einzeln oder als Teil einer Verfügbarkeitsgruppe bereitgestellt werden können.
„**Virtuelle Computer-Konnektivität**" ist ein bidirektionaler Netzwerkverkehr zwischen dem virtuellen Computer und anderen IP-Adressen mit TCP- oder UDP-Netzwerkprotokollen, in denen der virtuelle Computer für den 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.

Monatliche Betriebszeitberechnung und Service Levels für virtuelle Computer in einem Verfügbarkeitssatz

Ausfallzeit: ist 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 ergibt sich: Maximal verfügbare Minuten minus Standzeit geteilt durch Maximal verfügbare Minuten in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der „Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit" wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$Prozentsatz\ der\ Monatlichen\ Betriebszeit = \frac{(Maximal\ verfügbare\ Minuten\ -\ Standzeit)}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Servicegutschrift:
Folgende Service Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung durch den Kunden von virtuellen Computern in einem Verfügbarkeitssatz:

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

Monatliche Betriebszeitberechnung und Service Levels für virtuelle Computer in Einzelinstanz

„**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. Die Angekündigte Wartung einer Einzelnen Instanz ist von der Ausfallzeit ausgeschlossen.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: wird wie folgt berechnet: 100% minus Prozentsatz der Minuten im Monat, in dem ein virtueller Computer in Einzelinstanz stillsteht, der Storage Premium für alle Betriebssystem-Festplatten und Datenträger nutzt.

$$Prozentsatz\ der\ Monatlichen\ Betriebszeit = \frac{(Minuten\ im\ Monat\ -\ Standzeit)}{Minuten\ im\ Monat}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:
Folgende Service Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung durch den Kunden von virtuellen Computern in Einzelinstanz:

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

Inhalt / Definitionen

VPN-Gateway

Zusätzliche Definitionen:
„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmtes VPN-Gateway im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.
„**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 Gesamtzahl der Maximal Verfügbaren Minuten, in denen ein VPN-Gateway nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Versuche innerhalb von dreißig Sekunden innerhalb der Minute, eine Verbindung zum VPN-Gateway herzustellen, fehlschlagen.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der monatliche Betriebszeitprozentsatz für ein gegebenes VPN-Gateway wird wie folgt ermittelt: Maximal verfügbare Minuten minus Ausfallzeiten geteilt durch Maximal verfügbare Minuten in einem Rechnungsmonat für das VPN-Gateway. Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten\ -\ Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des jeweiligen VPN -Gateway durch den Kunden:

Dienstgutschrift für Basisgateway für VPN oder ExpressRoute:

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

Standard, High Performance, VpnGw1, VpnGw2, Gateway für VPN / Standard, High Performance, Ultra Performance -Gateway für ExpressRoute -Servicegutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Visual Studio App Center-Builddienst

Zusätzliche Definitionen:

„**Builddienst**" ist eine Funktion, die es Kunden ermöglicht, ihre mobilen Anwendungen im Visual Studio App Center zu erstellen.

„**Maximal verfügbare Minuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, für die der Builddienst vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurde.

„**Ausfallzeit**" ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal Verfügbaren Minuten, für die der Builddienst nicht verfügbar ist. Eine Minute wird als nicht verfügbar angesehen, wenn alle kontinuierlichen HTTP-Anforderungen an den Builddienst, nämlich vom Kunden initiierte Tätigkeiten innerhalb der Minute auszuführen, entweder auf einen Fehlercode hinauslaufen oder innerhalb einer Minute keine Antwort rücksenden.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit für den Visual Studio App Center-Builddienst wird wie folgt errechnet: Maximal Verfügbare Minuten minus Ausfallzeit geteilt durch Maximal Verfügbare Minuten multipliziert mit 100. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird durch folgende Formel dargestellt:

$$\frac{Maximal\ verfügbare\ Minuten\ -\ Standzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Folgende Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Visual Studio App Center-Builddienstes durch den Kunden. Der Free-Tarif-Dienst wird durch diese SLA nicht abgedeckt.

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Visual Studio App Center-Testdienst

Zusätzliche Definitionen:

„**Testdienst**" ist eine Funktion, die es Kunden ermöglicht, Tests für ihre mobilen Anwendungen, die sich im Visual Studio App Center befinden, auf reale Geräte hochzuladen und auszuführen.

„**Maximal verfügbare Minuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, für die der Testdienst vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurde.

Ausfallzeit: Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal Verfügbaren Minuten, in denen der Testdienst nicht verfügbar ist. Eine Minute wird als nicht verfügbar angesehen, wenn alle kontinuierlichen HTTP-Anforderungen an den Testdienst, nämlich vom Kunden initiierte Tätigkeiten innerhalb der Minute auszuführen, entweder auf einen Fehlercode hinauslaufen oder innerhalb einer Minute keine Antwort rücksenden.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit für den Visual Studio App Center-Testdienst wird wie folgt errechnet: Maximal Verfügbare Minuten minus Ausfallzeit geteilt durch Maximal Verfügbare Minuten multipliziert mit 100. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird durch folgende Formel dargestellt:

$$\frac{Maximal\ verfügbare\ Minuten\ -\ Standzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Folgende Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Visual Studio App Center-Testdienstes durch den Kunden. Der Free-Tarif-Dienst wird durch diese SLA nicht abgedeckt.

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Visual Studio App Center-Pushbenachrichtigungsdienst

Zusätzliche Definitionen:
„**Pushbenachrichtigungsdienst**" ist eine Funktion, die es Kunden ermöglicht, Nachrichten an spezifische, für den Empfang solcher Nachrichten konfigurierte Geräte unter Nutzung des Visual Studio App Center zu senden.
„**Maximal verfügbare Minuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, für die der Pushbenachrichtigungsdienst vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurde.

Ausfallzeit: Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal Verfügbaren Minuten, in denen der Pushbenachrichtigungsdienst nicht verfügbar ist. Eine Minute wird als nicht verfügbar angesehen, wenn alle kontinuierlichen HTTP-Anforderungen an den Pushbenachrichtigungsdienst, nämlich vom Kunden initiierte Tätigkeiten innerhalb der Minute auszuführen, entweder auf einen Fehlercode hinauslaufen oder innerhalb einer Minute keine Antwort rücksenden.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit für den Visual Studio App Center-Pushbenachrichtigungsdienst wird wie folgt errechnet: Maximal Verfügbare Minuten minus Ausfallzeit geteilt durch Maximal Verfügbare Minuten multipliziert mit 100. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird durch folgende Formel dargestellt:

$$\frac{Maximal\ verfügbare\ Minuten\ -\ Standzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Folgende Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Visual Studio App Center-Pushbenachrichtigungsdienstes durch den Kunden. Der Free-Tarif-Dienst wird durch diese SLA nicht abgedeckt.

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Visual Studio Team Services – Build Service

Zusätzliche Definitionen:
„**Build Service**" ist eine Funktion, die es Kunden ermöglicht, ihre Anwendungen in Visual Studio Team Services zu erstellen.

„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, für die der bezahlte Builddienst für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement während eines Abrechnungsmonats aktiviert war.

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Minuten für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement, während derer der Builddienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden HTTP-Anfragen an den Builddienst zum Durchführen von Vorgängen, die von Ihnen während der Minute initiiert werden, entweder einen Fehlercode ergeben oder keine Antwort zurückgeben.

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

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten\ -\ Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Visual Studio Team Services – Load Testing Service

Zusätzliche Definitionen:
„**Auslastungstestdienst**" ist ein Feature, mit dem Kunden automatische Aufgaben generieren können, um die Leistung und Skalierbarkeit von Anwendungen zu testen.

„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, für die der bezahlte Auslastungstestdienst für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement während eines Monats der Rechnungsstellung aktiviert war.

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Minuten für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement, während der der Auslastungstestdienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden HTTP-Anforderungen an den Auslastungstestdienst zum Durchführen von Vorgängen, die von Ihnen während der Minute initiiert werden, entweder einen Fehlercode ergeben oder keine Antwort zurückgeben.

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

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten\ -\ Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Visual Studio Team Services – User Plans Service

Zusätzliche Definitionen:
„**Build Service**" ist eine Funktion, die es Kunden ermöglicht, ihre Anwendungen in Visual Studio Team Services zu erstellen.

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

„**Auslastungstestdienst**" ist ein Feature, mit dem Kunden automatische Aufgaben generieren können, um die Leistung und Skalierbarkeit von Anwendungen zu testen.

„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Summe aller Bereitstellungsminuten aller Nutzerpläne in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung.

„**User Plan**" bezieht sich auf den für einen Nutzer ausgewählten Satz von Funktionen und Fähigkeiten in einem Visual Studio Team Services-Konto innerhalb eines Kundenabonnements. User Plan-Optionen und die Funktionen und Fähigkeiten pro User Plan werden auf der Website http://www.visualstudio.com beschrieben.

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Nutzerpläne, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer der Nutzerplan nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar für einen bestimmten Nutzerplan,

wenn alle fortlaufenden HTTP-Anforderungen zum Durchführen von Vorgängen außer den Vorgängen des Builddienstes oder des Auslastungstestdienstes während der Minute entweder einen Fehlercode ergeben oder keine Antwort zurückgeben.

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

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten\ -\ Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Microsoft Azure Plans

Azure Active Directory Basic

Downtime: Jeder Zeitraum, in dem sich die Benutzer nicht beim Dienst oder beim Zugriffsbereich anmelden, auf Anwendungen im Zugriffsbereich zugreifen und Kennwörter zurücksetzen können, bzw. jeder Zeitraum, in dem IT-Administratoren keine Einträge im Verzeichnis erstellen, lesen, schreiben oder löschen können und/oder keine Anwendungen im Verzeichnis an Benutzer bereitstellen bzw. die Bereitstellung aufheben können.

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

$$\frac{Nutzerminuten\ -\ Ausfallzeiten}{Nutzerminuten}\ x\ 100$$

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.

Servicegutschrift:

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

Inhalt / 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 Rechnungsstellungsmonats bereitgestellt werden.

Downtime: 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 entweder alle Versuche, sich als Nutzer zu registrieren, anzumelden, das Profil zu bearbeiten, das Kennwort zurückzusetzen und Multi-Factor Authentication-Anfragen zu bearbeiten, nicht zum Erfolg führen oder alle Versuche von Entwicklern, Einträge in einem Verzeichnis zu erstellen, zu schreiben oder zu löschen, nicht zur Ausgabe von Token oder gültigen Fehlercodes führen oder binnen zwei Minuten keine Antwort zurückgeben.

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

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten\ -\ Downtime}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Servicegutschrift:

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

Ausnahmen für Servicelevel: Für die kostenlose Stufe von Azure Active Directory B2C gibt es keine Vereinbarung zum Servicelevel.

Inhalt / Definitionen

Azure Active Directory Premium

Downtime: Jeder Zeitraum, in dem sich die Benutzer nicht beim Dienst oder beim Zugriffsbereich anmelden, auf Anwendungen im Zugriffsbereich zugreifen und Kennwörter zurücksetzen können, bzw. jeder Zeitraum, in dem IT-Administratoren keine Einträge im Verzeichnis erstellen, lesen, schreiben oder löschen können und/oder keine Anwendungen im Verzeichnis an Benutzer bereitstellen bzw. die Bereitstellung aufheben können.

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

$$\frac{Nutzerminuten - Ausfallzeiten}{Nutzerminuten} \; x \; 100$$

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.

Servicegutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Azure Information Protection Premium

Downtime: Jeder Zeitraum, in dem Endbenutzer keine IRM-Dokumente und E-Mails erstellen oder nutzen können.

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

$$\frac{Nutzerminuten - Ausfallzeiten}{Nutzerminuten} \; x \; 100$$

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.

Servicegutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Azure Standortwiederherstellungsdienst – On-Premises-to-Azure

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 der Failover einer Geschützten Instanz von einem Nicht-Azure-Primärstandort zu einem Azure-Sekundärstandort. Sie können ein bestimmtes Azure-Rechenzentrum als Sekundärstandort mit der Maßgabe festlegen, dass Microsoft im Falle eines nicht möglichen Failovers an das festgelegte Rechenzentrum an ein anderes Rechenzentrum in derselben Region replizieren kann.

„**Geschützte Instanz**" ist der virtuelle oder physische, für die Replikation von einem Primärstandort zu einem Sekundärstandort durch den Azure Standortwiederherstellungsdienst konfigurierte Computer. Geschützte Instanzen werden im Verwaltungsportal, Abschnitt „Wiederherstellungsdienste" auf der Registerkarte „Geschützte Elemente" aufgelistet.

„**Recovery Time Objective (RTO)**" ist der Zeitraum, der mit dem Auslösen eines Failovers einer Geschützten Instanz durch Sie beginnt, wobei ein geplanter oder ungeplanter Ausfall der On-Premises-to-Azure-Replikation auftritt, bis zu dem Zeitpunkt, an dem die Geschützte Instanz als virtueller Computer in Microsoft Azure läuft; darin nicht eingeschlossen ist die für manuelles Eingreifen oder die Ausführung Ihrer Scripts aufgewendete Zeit.

Das „**Monatliche Wiederherstellungszeit-Ziel**": Für eine spezifische geschützte Instanz, konfiguriert für die On-Premises-to-Azure-Replikation in einem bestimmten Abrechnungsmonat, lautet auf zwei Stunden.

Dienstgutschrift:

Monatliches Wiederherstellungszeit-Ziel	Dienstgutschrift
> 2 Stunden	100%

Zusätzliche Bestimmungen: Der Prozentsatz des Monatlichen Recovery Time Objective und Dienstgutschriften werden für jede von Ihnen verwendete Geschützte Instanz berechnet.

Inhalt / Definitionen

Azure Standortwiederherstellungsdienst – On-Premises-to-On-Premises

Zusätzliche Definitionen:

„**Failover**" ist die simulierte oder tatsächliche Übertragung der Steuerung einer Geschützten Instanz von einem Primärstandort auf einen Sekundärstandort.

„**Failover-Minuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten in einem Monat der Rechnungsstellung, während derer ein Failover einer für die On-Premises-to-On-Premises-Replikation durch den Dienst konfigurierten Geschützten Instanz versucht, aber nicht abgeschlossen wurde.

„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Geschützte Instanz im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung für die On-Premises-to-On-Premises-Replikation durch den Azure Standortwiederherstellungsdienst konfiguriert wurde.

„**On-Premises-to-On-Premises-Failover**" ist der Failover einer Geschützten Instanz von einem Nicht-Azure-Primärstandort zu einem Nicht-Azure-Sekundärstandort.

„**Geschützte Instanz**" ist der virtuelle oder physische, für die Replikation von einem Primärstandort zu einem Sekundärstandort durch den Azure Standortwiederherstellungsdienst konfigurierte Computer. 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: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten\ -\ Downtime}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Servicegutschrift:

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

Zusätzliche Bestimmungen: Der Prozentsatz des Monatlichen Recovery Time Objective und Dienstgutschriften werden für jede von Ihnen verwendete Geschützte Instanz berechnet.

Inhalt / Definitionen

Multi-Factor Authentication-Dienst

Zusätzliche Definitionen:
„**Bereitstellungsminuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter Multi-Factor Authentication-Anbieter in Microsoft Azure im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung bereitgestellt wurde.

„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller Multi-Factor Authentication-Anbieter, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung bereitgestellt werden.

Downtime: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten über alle Multi-Factor Authentication-Anbieter hinweg, die von Ihnen für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer der Multi-Factor Authentication-Dienst nicht in der Lage ist, Authentifizierungsanforderungen für den Multi-Factor Authentication-Anbieter zu empfangen oder zu verarbeiten.

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

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten - Downtime}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Servicegutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

StorSimple-Dienst

Zusätzliche Definitionen:
„**Sicherung**" ist der Prozess der Sicherung von Daten eines registrierten StorSimple-Geräts auf einem oder mehreren zugeordneten Cloudspeicherkonten in Microsoft Azure.

„**Cloud-Tiering**" ist der Prozess der Übertragung von Daten von einem registrierten StorSimple-Gerät an ein oder mehre zugeordnete Cloudspeicherkonten in Microsoft Azure.

„**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.

„**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.

„**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Summe aller Bereitstellungsminuten aller Verwalteten Elemente in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung.

„**Wiederherstellen**" ist der Prozess des Kopierens der Daten an ein registriertes StorSimple-Gerät von den zugeordneten Cloudspeicherkonten aus.

Downtime: 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 wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten - Downtime}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

Servicegutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

StorSimple Data Manager

Zusätzliche Definitionen:

„**Gesamtanforderungen**" ist die Gesamtheit aller Anforderungen mit Ausnahme von Ausgeschlossenen Anforderungen, um Operationen im Vergleich zum StorSimple Data Manager-Dienst während eines Abrechnungsmonats für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement durchzuführen.

„**Ausgeschlossene Anforderungen**" ist die Gesamtheit von Anforderungen, deren Ergebnis ein HTTP 4xx-Statuscode ist.

„**Fehlgeschlagene Anforderungen**" sind alle Anforderungen innerhalb der Gesamtanforderungen, die entweder einen Fehlercode rücksenden oder keinen Erfolgscode innerhalb von 60 Sekunden rücksenden können.

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

$$\frac{Gesamtzahl\ der\ Anforderungen\text{-}Fehlgeschlagene\ Anforderungen}{Gesamtzahl\ der\ Anforderungen}\ x\ 100$$

Dienstgutschrift:

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

Inhaltsverzeichnis / Definitionen

Sonstige Onlinedienste

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:

$$\frac{Gesamtzahl\ der\ Minuten\ in\ einem\ Monat - Ausfallzeiten}{Gesamtzahl\ der\ Minuten\ in\ einem\ Monat}\ x\ 100$$

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 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:

$$\frac{Gesamtzahl\ der\ Minuten\ in\ einem\ Monat - Ausfallzeiten}{Gesamtzahl\ der\ Minuten\ in\ einem\ Monat}\ x\ 100$$

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 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

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:

$$\frac{Nutzerminuten - Ausfallzeiten}{Nutzerminuten}\ x\ 100$$

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 %	10%
< 99 %	25%

Ausnahmen für Servicelevel: Der Servicelevel findet keine Anwendung auf: (i) Vor-Ort-Software, die als Teil des Diensteabonnements 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 Diensteabonnements lizenziert sind.

Inhalt / Definitionen

Microsoft Flow

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:

$$\frac{Gesamtzahl\ der\ Minuten\ in\ einem\ Monat - Ausfallzeiten}{Gesamtzahl\ der\ Minuten\ in\ einem\ Monat}\ x\ 100$$

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.

Servicegutschrift:

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

Ausnahmen für Servicelevel: Für kostenlose Stufen von Microsoft Flow 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:

$$\frac{Nutzerminuten - Ausfallzeiten}{Nutzerminuten} \; x \; 100$$

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.

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 Diensteabonnements lizenziert ist oder (ii) internetbasierte Dienste (mit Ausnahme von Microsoft Intune), die Updates für Vor-Ort-Software bereitstellen, die als Teil des Diensteabonnements lizenziert ist.

Inhalt / Definitionen

Microsoft PowerApps

Downtime: Zeiträume, in denen Nutzer beliebige Teile der Daten in Microsoft PowerApps, 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:

$$\frac{Gesamtzahl\ der\ Minuten\ in\ einem\ Monat - Ausfallzeiten}{Gesamtzahl\ der\ Minuten\ in\ einem\ Monat} \; x \; 100$$

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.

Servicegutschrift:

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

Ausnahmen für Servicelevel: Für kostenlose Stufen von Microsoft PowerApps wird kein SLA zur Verfügung gestellt.

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 Szenarien[1].

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

$$\frac{Benutzerminuten - Ausfallzeiten}{Benutzerminuten} \; x100$$

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.

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

Inhalt / Definitionen

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:

$$\frac{Gesamtzahl\ der\ Minuten\ in\ einem\ Monat\ - Ausfallzeiten}{Gesamtzahl\ der\ Minuten\ in\ einem\ Monat} \; x\ 100$$

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.

Servicegutschrift:

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

Inhalt / Definitionen

Power BI Embedded

Bereitstellungsminuten: bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten, für die eine bestimmte Arbeitsbereichssammlung während eines Monats der Rechnungsstellung bereitgestellt wurde.

„**Maximal Verfügbare Minuten**" is die Summe aller Bereitstellungsminuten aller Arbeitsbereichssammlungen, die von einem Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Rechnungsstellungsmonats bereitgestellt werden.

Ausfallzeiten: ist die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten, während derer die Arbeitsbereichssammlung nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte Arbeitsbereichssammlung als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche, einen beliebigen Teil des Power BI Embedded-Datenergebnisses zu lesen oder zu schreiben, während der gesamten Minute entweder einen Fehlercode zurückgeben oder binnen fünf Minuten keine Antwort zurückgeben.

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

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten - Ausfallzeit}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten} \ x\ 100$$

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 %	10 %
< 99 %	25 %

Inhalt / Definitionen

Power BI Premium

"**Kapazität**" bezeichnet eine benannte Kapazität, die von einem Administrator über das Power BI Premium-Kapazitätsverwaltungsportal bereitgestellt wird. Eine Kapazität ist eine Gruppe von einem oder mehreren Knoten.
"**Maximal Verfügbare Minuten**" ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Kapazität im Verlauf eines Abrechnungsmonats in einem bestimmten Mandanten instanziiert wurde.

Ausfallzeit: Die Gesamtzahl der Minuten während eines Abrechnungsmonats für eine bestimmte Kapazität, in denen eine bestimmte Kapazität nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als für eine bestimmte Kapazität nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Versuche innerhalb einer Minute, Power BI-Berichte oder -Dashboards anzuzeigen, aufgrund von Systemfehlern fehlschlagen.

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

$$\frac{Maximal\ verfügbare\ Minuten - Ausfallzeit}{Maximal\ verfügbare\ Minuten} \ x\ 100$$

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

Power BI Pro

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem Nutzer einen Teil der Power BI-Daten, für die sie die geeigneten Berechtigungen besitzen, nicht lesen oder schreiben können.

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

$$\frac{Gesamtzahl\ der\ Minuten\ in\ einem\ Monat - Ausfallzeiten}{Gesamtzahl\ der\ Minuten\ in\ einem\ Monat} \ x\ 100$$

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 %

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 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:

$$\frac{Gesamtzahl\ der\ Minuten\ in\ einem\ Monat - Ausfallzeiten}{Gesamtzahl\ der\ Minuten\ in\ einem\ Monat}\ x\ 100$$

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 %

Inhalt / Definitionen

Windows Desktop-Betriebssystem

Zusätzliche Definitionen:
„**Maximal Verfügbare Minuten**" bezeichnet die summierten Gesamtminuten während eines Abrechnungsmonats für das Windows Defender Advanced Threat Protection-Portal. Maximal Verfügbare Minuten werden ab dem Zeitpunkt gemessen, an dem der Mandant als Ergebnis des erfolgreichen Onboarding-Prozesses erstellt wurde.
„**Mandant**" bezeichnet die kundenspezifische Cloud-Umgebung von Windows Defender Advanced Threat Protection.

Ausfallzeit: Die Gesamtzahl von Minuten als Teil der Maximal Verfügbaren Minuten, während derer der Kunde keinen Zugriff auf beliebige Teile der Websitesammlungen eines Windows Defender Advanced Threat Protection-Portals hat, für die er über entsprechende Berechtigungen sowie eine gültige, aktive Lizenz verfügt.

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

$$\frac{Maximal\ Verfügbare\ Minuten - Downtime}{Maximal\ Verfügbare\ Minuten}\ x\ 100$$

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.

Servicegutschrift:

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

Ausnahmen für Servicelevel: Diese SLA findet keine Anwendung auf Mandanten von Test-/Vorschauversionen.

Inhaltsverzeichnis/Definitionen

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 Vireninfektionen. „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 Virenscanner 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 n icht bekannt sind und daher von Virenschutzprodukten nicht als Virus verfolgt werden.
      ii. Fehlerhafte, defekte, trunkierte 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 trunkiert 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 %