

Vereinbarung zum Service-Level für Microsoft Onlinedienste 1. Februar 2025

Inhalt

INHALT	2	APPLICATION GATEWAY FÜR CONTAINER	27
EINFÜHRUNG	4	APPLICATION INSIGHTS.....	27
ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN	5	AZURE-ANGEWENDETE KI-DIENSTE	28
SERVICESPZIFISCHE BEDINGUNGEN	7	AZURE ARC	28
MICROSOFT DYNAMICS 365	7	AUTOMATISIERUNG	28
DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL.....	7	AZURE BACKUP	29
DYNAMICS 365 COMMERCE.....	7	AZURE BASTION	30
DYNAMICS 365 CUSTOMER INSIGHTS	8	BATCH.....	30
DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE ENTERPRISE, DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE PROFESSIONAL, DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE INSIGHTS,	8	BIZTALK-DIENSTE	31
DYNAMICS 365 FIELD SERVICE, DYNAMICS 365 MARKETING	8	AZURE BOT SERVICE.....	31
DYNAMICS 365 FRAUD PROTECTION (BETRUGSSCHUTZ).....	9	AZURE CACHE FÜR REDIS.....	32
DYNAMICS 365 GUIDES	9	AZURE CHAOS STUDIO	33
DYNAMICS 365 HUMAN RESOURCES	9	CLOUD-DIENSTE	33
DYNAMICS 365 INTELLIGENTE AUFTRAGSVERWALTUNG	10	AZURE AI SEARCH.....	34
DYNAMICS 365 REMOTE ASSIST	10	AZURE COGNITIVE SERVICES.....	34
DYNAMICS 365 SALES ENTERPRISE, DYNAMICS 365 SALES PROFESSIONAL ..	10	AZURE COMMUNICATION GATEWAY	35
DYNAMICS 365 SUPPLY CHAIN MANAGEMENT, DYNAMICS 365 FINANCE,	11	AZURE-KOMMUNIKATIONSDIENSTE.....	35
DYNAMICS 365 PROJECT OPERATIONS	11	AZURE CONFIDENTIAL LEDGER	36
OFFICE 365 SERVICES	12	AZURE CONTAINER APPS	36
DUET ENTERPRISE ONLINE	12	AZURE-CONTAINERINSTANZEN.....	37
EXCHANGE ONLINE.....	12	AZURE-CONTAINERREGISTRIERUNG	37
EXCHANGE ONLINE-ARCHIVIERUNG.....	14	CONTENT DELIVERY NETWORK (CDN)	38
EXCHANGE ONLINE PROTECTION	15	AZURE COSMOS DB	38
MICROSOFT MYANALYTICS	15	DATENKATALOG	43
MICROSOFT STREAM (CLASSIC)	15	AZURE DATA EXPLORER (KUSTO)	43
MICROSOFT-TEAMS.....	16	AZURE DATA FACTORY	43
MICROSOFT 365 APPS FOR BUSINESS.....	16	DATA LAKE ANALYTICS	44
MICROSOFT 365 APPS FÜR UNTERNEHMEN.....	16	DATA LAKE STORAGE GEN1	45
OFFICE 365 ADVANCED COMPLIANCE	17	AZURE-DATENBANK FÜR MARIADB.....	45
OFFICE ONLINE.....	17	AZURE-DATENBANK FÜR MYSQL.....	46
OFFICE 365 VIDEO	17	AZURE-DATENBANK FÜR POSTGRESQL.....	47
ONEDRIVE FOR BUSINESS	18	AZURE DATABRICKS.....	48
PROJECT	18	MICROSOFT AZURE DATA MANAGER FOR ENERGY	48
SHAREPOINT ONLINE	18	AZURE DDoS-SCHUTZ.....	49
MICROSOFT TEAMS – ANRUFPLÄNE, TEAMS TELEFON UND	19	AZURE DEFENDER	49
AUDIOKONFERENZEN	19	DEFENDER – EXTERNE ANGRIFFSFLÄCHENVERWALTUNG (EAFV)	49
MICROSOFT TEAMS – SPRACHQUALITÄT.....	19	AZURE DEV OPS	50
WORKPLACE ANALYTICS	20	MICROSOFT DEV BOX.....	51
VIVA ENGAGE.....	20	AZURE DIGITAL TWINS	51
MICROSOFT AZURE-DIENSTE UND -PLÄNE	21	AZURE DNS	52
MICROSOFT ENTRA ID	21	AZURE DNS PRIVATE RESOLVER	52
AZURE ACTIVE DIRECTORY B2C	21	ELASTIC SAN-SLA	53
MICROSOFT ENTRA DOMAIN SERVICES	21	EVENT GRID	53
ANALYSIS SERVICES.....	22	EVENT HUBS.....	54
AZURE API FÜR FHIR	22	AZURE EXPRESSROUTE.....	55
API CENTER-DIENSTE	23	AZURE EXPRESSROUTE TRAFFIC COLLECTOR.....	56
API-VERWALTUNGSDIENSTE.....	23	AZURE FILES PREMIUM TIER.....	56
APP CENTER	24	AZURE FIREWALL	56
APP-KONFIGURATION	25	AZURE FLUID RELAY	57
APP-DIENST.....	25	AZURE FRONT DOOR UND AZURE FRONT DOOR (KLASSISCH)	58
APPLICATION GATEWAY.....	26	AZURE-FUNKTIONEN	58
		GLOBAL SECURE ACCESS.....	59
		HDINSIGHT	59

Azure Health Data Services (ohne den MedTech-Dienst)	60	Azure Synapse Analytics.....	97
Health Bot	60	Azure Time Series Insights	98
Azure Information Protection	61	Traffic Manager-Dienst	99
Azure IoT Central.....	61	Virtuelle Computer	99
Azure IoT Hub	62	Azure Virtual Network Manager.....	101
Schlüsseltresor.....	62	Azure Virtual WAN.....	101
Azure-Schlüsseltresor – Verwaltetes HSM	63	Azure VMware Solution.....	102
Azure Kubernetes-Dienst (AKD).....	63	Azure VMware Solution durch CloudSimple	103
Azure Lab-Dienste	64	Azure VNet NAT	103
Azure Load Balancer	65	Virtual Network Gateway	104
Azure-Auslastungstests	65	Azure Web PubSub	104
Log Analytics (Abfrageverfügbarkeits-SLA)	66	Windows 10 IoT-Kerndienste	105
Logik-Apps.....	66	Sonstige Onlinedienste	105
Azure – Maschinelles Lernen	66	Microsoft Defender für Identität	105
Azure Machine Learning Studio (klassisch)	67	Microsoft Defender für IoT.....	106
Azure Managed Grafana	68	Bing Maps Enterprise-Plattform.....	106
Verwaltete Azure-Instanz für Apache Cassandra	68	Bing Maps Mobile Asset Management	107
Azure Maps	69	Microsoft Cloud App Security	107
Mediendienste	70	Microsoft Power Automate	107
MedTech-Dienst	72	Microsoft Power Pages.....	108
Microsoft-Kostenverwaltung	73	Microsoft Intune	108
Microsoft Fabric.....	73	Microsoft Kaizala Pro.....	109
Microsoft Genomics.....	74	Microsoft PowerApps	109
Microsoft Sentinel	74	Microsoft Copilot Studio	109
Mobile Dienste	74	Microsoft Sustainability Manager	110
Azure Monitor	75	Minecraft: Education Edition	110
Azure NetApp Files.....	76	Power BI Embedded	110
Network Watcher	76	Power BI Premium.....	111
Benachrichtigungshubs	77	Power BI Pro	111
Bedarfsgesteuerte Kapazitätsreservierung in Bezug auf virtuelle		Translator API	112
Azure-Computer.....	77	Microsoft Defender for Endpoint	112
Azure OpenAI-Dienst	78	Universelles Drucken	112
Azure Operator Insights	79	Windows 365	113
Azure Operator Service Manager.....	80		
Azure-Orbitale Bodenstation	81	ANHANG A – SERVICE-LEVEL-VERPFLICHTUNG FÜR	
Microsoft Playwright Testing	82	VIRENERKENNUNG UND -BLOCKIERUNG, SPAM-WIRKSAMKEIT	
Azure Private 5G Core	82	ODER FALSCHMELDUNGEN	114
Azure Private Link.....	83	ANHANG B – SERVICE-LEVEL-ZUSAGE FÜR BETRIEBSZEIT	116
Microsoft Purview	83		
Azure Red Hat OpenShift	84		
Remote Rendering	84		
Azure-RouterServer	85		
SAP HANA auf Azure Große Instanzen	85		
Planer.....	86		
Service-Bus	87		
Azure SignalR-Dienst.....	88		
Azure-Site-Wiederherstellung	89		
Spatial Anchors.....	90		
Azure Spring Apps	90		
Azure SQL-Datenbank.....	91		
Azure SQL-Verwaltete Instanz	93		
SQL Server Stretch-Datenbank	93		
Statische Web Apps	94		
Speicherkonten	94		
StorSimple	96		
Azure Stream Analytics.....	97		

[Inhalt](#)[Einführung](#)[Allgemeine Bestimmungen](#)[Servicespezifische
Bedingungen](#)[Anhänge](#)

Einführung

Über dieses Dokument

Diese Vereinbarung zum Servicelevel für Microsoft-Onlinedienste (diese „SLA“) ist Teil Ihres Microsoft-Volumenlizenzvertrags („Vertrag“). 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 aufgeführten Microsoft-Onlinedienste (ein „Dienst“ oder die „Dienste“), jedoch nicht für Dienste mit separatem Markennamen, die mit den Diensten zur Verfügung gestellt werden oder mit diesen verbunden sind, oder für jegliche firmeneigene Software, die Teil eines Dienstes ist.

Wenn wir die in dieser SLA beschriebenen Servicelevels für die einzelnen Dienste nicht erreichen und aufrechterhalten, haben Sie möglicherweise Anspruch auf eine Gutschrift bezüglich eines Teils Ihrer monatlichen Servicegebühren. 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. Wir werden Sie mindestens 90 Tage im Voraus über entgegenstehende, wesentliche Änderungen dieser SLA informieren. Sie können die aktuelle Version dieser SLA jederzeit unter <https://aka.ms/CSLA> einsehen.

Vorschauen und Onlinedienste und/oder Dienstebenen, die kostenlos bereitgestellt werden, sind weder enthalten noch für SLA-Ansprüche oder Gutschriften berechtigt.

Frühere Versionen dieses Dokuments

Diese SLA enthält Informationen zu den derzeit verfügbaren Diensten. 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.

Verdeutlichungen und Zusammenfassung der Änderungen an diesem Dokument

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

Hinzufügungen/Aktualisierungen	Streichungen
Microsoft Playwright Testing	

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Allgemeine Bestimmungen

Begriffsbestimmungen

Der Begriff „**Anwendbarer Zeitraum**“ für gemessene Dienste mit nutzungsabhängiger Bezahlung (z. B. virtuelle Azure-Computer) bezeichnet die 30 Tage vor dem Vorfall einschließlich des ersten Tages, für den Ihnen eine Servicegutschrift zusteht. Bei anderen Diensten (z. B. M365 E3) bezeichnet der „Anwendbare Zeitraum“ den Kalendermonat, in dem eine Servicegutschrift fällig ist.

„**Anwendbare Servicegebühren**“ sind die Gesamtgebühren, die von Ihnen tatsächlich für einen Service gezahlt und auf den Monat angewendet werden, in dem Ihnen eine Servicegutschrift zusteht.

„**Ausfallzeiten**“ sind für jeden Dienst in den Dienstspezifischen Bestimmungen unten definiert. In der Ausfallzeit werden geplante Ausfallzeiten nicht berücksichtigt. Ausfallzeiten umfassen keine Nichtverfügbarkeit eines Dienstes aufgrund der unten und in den Dienstspezifischen Bestimmungen beschriebenen Beschränkungen.

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

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

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

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

Eine „**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.

Eine „**Servicegutschrift**“ ist der Prozentsatz der Anwendbaren Servicegebühren, der Ihnen nach Genehmigung des Anspruchs durch Microsoft gutgeschrieben wird.

„**Service-Level**“ 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.

Ein „**Erfolgscod**e“ ist ein Hinweis darauf, dass ein Vorgang erfolgreich war, z. B. ein HTTP-Statuscode im 2xx-Bereich.

Ein „**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 Anwendbaren Zeitraum, 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 detaillierte Beschreibung des Vorfalls; (ii) Informationen über den Zeitpunkt und die Dauer der Ausfallzeit; (iii) die Namen der betroffenen Ressourcen; (iv) die Anzahl und den/die Standort(e) der betroffenen Nutzer; und (v) eine Beschreibung der Fehler, die während des Vorfalls aufgetreten sind. Wenn Sie die erforderlichen Informationen nicht bereitstellen, werden die Forderungen abgelehnt. Ausführliche Hinweise zur Überwachung und Protokollierung von Azure-Ressourcen finden Sie im Artikel „Azure Monitor-Protokollanalyseabfragen nach Tabellen“ oder in Nachfolgeartikeln auf Microsoft Learn. Diese Ressource stellt wichtige Daten und Erkenntnisse bereit, die für Azure-Ansprüche erforderlich sind.

Ansprüche im Zusammenhang mit Microsoft Azure müssen innerhalb von 60 Tagen nach dem Vorfall bei uns geltend gemacht werden. Bei Ansprüchen bezüglich aller anderen Dienste muss der Anspruch bis zum Ende des Anwendbaren Zeitraums nach dem Monat, in dem der Vorfall aufgetreten ist, bei uns eingegangen sein. Wenn sich der Vorfall beispielsweise am 15. Februar ereignet hat, müssen wir die Anspruchserhebung und alle erforderlichen Informationen bis zum 31. März erhalten.

Wir werden alle uns vernünftigerweise zur Verfügung stehenden Informationen auswerten und nach Treu und Glauben feststellen, ob eine Servicegutschrift geschuldet wird. Wir werden sofort nach einer Untersuchung wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um Ansprüche in der Regel 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 Ihnen eine Servicegutschrift zusteht, werden wir die Servicegutschrift auf Ihre Anwendbaren Servicegebühren anwenden.

Wenn Sie mehr als einen Service (nicht als Suite) erworben haben, können Sie Ansprüche gemäß dem oben beschriebenen Verfahren erheben, als ob jeder Service durch eine individuelle SLA (Vereinbarung zum Service-Level) abgedeckt wäre. Wenn Sie beispielsweise Exchange Online und

[Inhalt](#)[Einführung](#)[Allgemeine Bestimmungen](#)[Servicespezifische
Bedingungen](#)[Anhänge](#)

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 Servicegutschriften berechtigt (für jeden Dienst eine) und müssen unter dieser SLA zwei Ansprüche einreichen. Für den Fall, dass aufgrund desselben Vorfalls mehr als ein Servicelevel für einen bestimmten Service nicht erfüllt wird, müssen Sie nur einen Servicelevel wählen, unter dem Sie einen Anspruch auf der Grundlage des Vorfalls geltend machen können. Sofern in einer bestimmten SLA nichts anderes vorgesehen ist, ist pro Service für einen Anwendbaren Zeitraum nur eine Servicegutschrift zulässig.

Servicegutschriften

Servicegutschriften sind Ihr einziger und ausschließlicher Rechtsbehelf bei Leistungs- oder Verfügbarkeitsproblemen für einen Service im Rahmen des Vertrags und dieser SLA. Sie dürfen Ihre Anwendbaren Servicegebühren für Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme nicht einseitig aufrechnen.

Servicegutschriften gelten nur für Gebühren, die für den jeweiligen Service, die jeweilige Dienstressource oder die jeweilige Service-Level bezahlt wurden, für die ein Service-Level nicht erfüllt wurde. Wenn Servicelevel für einzelne Dienstressourcen oder getrennte Dienststufen gelten, bezieht sich die Servicegutschrift nur entsprechend auf die Gebühren, die für die betroffene Dienstressource oder Dienststufe bezahlt wurden, und nur auf die tatsächliche Ausfallzeit und nicht auf die Gesamtdauer des Ausfalls. Die in einem beliebigen Abrechnungsmonat für einen bestimmten Service oder eine bestimmte Dienstressource gewährten Servicegutschriften übersteigen unter keinen Umständen Ihre monatlichen Servicegebühren für diesen Service oder diese Dienstressource, wo anwendbar, in dem jeweiligen Anwendbaren Zeitraum. Servicegutschriften werden nicht zur Kompensation anderer Arten von Verlusten gewährt, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf entgangene Einnahmen, Betriebskosten oder indirekte Verluste, die Ihnen oder den Endbenutzern entstehen.

Einschränkungen

Diese SLA und alle zutreffenden Servicelevels gelten nicht für folgende 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 Nutzung eines Diensts verursacht wurden, nachdem wir Sie angewiesen haben, Ihre Nutzung des Dienstes zu ändern, und Sie Ihre Nutzung 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 Konfigurationen oder Plattformen zu verwenden, Richtlinien für die akzeptable Nutzung einzuhalten, aufgrund Ihrer Nutzung des Dienstes, 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 oder gehackte Konten ergeben,
10. aufgrund Ihrer Nutzung der Dienstfunktionen, die außerhalb des zugeordneten Unterstützungszeitraums liegen, oder
11. Für zum Zeitpunkt des Vorfalls reservierte, aber nicht bezahlte Lizenzen.
12. von Ihnen initiierte Vorgänge wie Neustart, Stopp, Start, Failover, Skalierungsberechnungen und Speicherung (die naturgemäß Kapazitätsbeschränkungen beinhalten), die Ausfallzeiten verursachen, werden von der Berechnung der Betriebszeit ausgeschlossen, sofern dies nicht ausdrücklich im geltenden Servicelevel definiert ist.
13. Monatliche Wartungsfenster, die eine Ausfallzeit zum Patchen Ihres Servers und Ihrer Infrastruktur verursachen, werden von der Betriebszeitberechnung ausgeschlossen.
14. Diese sind das Ergebnis von Leistungseinbußen oder Latenzproblemen ohne tatsächliche Nichtverfügbarkeit des Diensts (ausgenommen Dienste, die ausdrücklich ein leistungsorientiertes Servicelevel beinhalten).

Die Ausfallmitteilungen von Microsoft sollen Kunden dabei unterstützen, vorbeugende Maßnahmen für ihre geschäftskritischen Anwendungen zu ergreifen und sind keine Bestätigung für nicht erfüllte Servicelevel oder eine Berechtigung für Servicegutschriften.

Dienste, die über Open, Open Value und Open Value Subscription-Volumenlizenzverträge erworben wurden, sowie Dienste in einer Office 365 Small Business Premium-Suite, die in Form eines Product Key erworben wurden, kommen für Servicegutschriften auf der Grundlage von Servicegebühren nicht in Betracht. Bei diesen Diensten wird jede Servicegutschrift, auf die Sie Anspruch haben, in Form von Servicezeit (d. h.

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Tagen) anstelle von Servicegebühren gutgeschrieben, und alle Verweise auf „Anwendbare Servicegebühren“ werden gestrichen und durch „Anwendbarer Zeitraum“ ersetzt.

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Servicespezifische Bedingungen

Microsoft Dynamics 365

Dynamics 365 Business Central

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Dynamics 365 Commerce

Zusätzliche Definitionen:

Ein „**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 Anwendbaren Zeitraums angefallen sind, in dem 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.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz für einen bestimmten aktiven Mandanten in einem Anwendbaren Zeitraum wird anhand der folgenden Formel berechnet:

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

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Dynamics 365 Customer Insights

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

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

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Dynamics 365 Fraud Protection (Betrugsschutz)

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Dynamics 365 Guides

Zusätzliche Definitionen:

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

* Die Ausfallzeit umfasst nicht die planmäßige Ausfallzeit.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,5 %	25 %
< 99 %	50 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Dynamics 365 Human Resources

Zusätzliche Definitionen:

Ein „**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.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,5 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Dynamics 365 Intelligente Auftragsverwaltung

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Dynamics 365 Remote Assist

Zusätzliche Definitionen:

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

*Konversationen per Sofortnachricht sind nur auf einigen Plattformen verfügbar

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Dynamics 365 Sales Enterprise, Dynamics 365 Sales Professional

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

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

Zusätzliche Definitionen:

Ein „**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.

Ein „**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 Reserve-Computing- und -speicherressourcen verfügt, die gleich oder größer als eine der Skalierungseinheiten sind, die Ihr Partner für die entsprechende Partneranwendung ausgewählt hat.

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

„**Plattform**“ sind die Client-Formulare, SQL Server-Berichte, Batch-Vorgänge und API-Endpunkte des Dienstes oder die Einzelhandels-APIs des Dienstes, 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 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 Dienstes, den fehlenden Zugriff auf den Dienst aufgrund Ihrer Änderungen des Dienstes oder Zeiträume, in denen die Kapazität der Skalierungseinheit überschritten wird.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz für einen bestimmten aktiven Mandanten in einem Anwendbaren Zeitraum wird anhand der folgenden Formel berechnet:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Office 365 Services

Duet Enterprise Online

Ausfallzeit: 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.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

Service-Level-Ausnahmen: 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.

Zusatzbestimmungen: Sie haben nur dann Anspruch auf eine Servicegutschrift für Duet Enterprise Online, wenn Sie auch Anspruch auf eine Servicegutschrift für die SharePoint Online Plan 2 User SLs haben, die Sie als Voraussetzung für Ihre Duet Enterprise Online User SLs erworben haben.

[Inhalt / Begriffsbestimmungen](#)

Exchange Online

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

Der Servicelevel „OWA-Verfügbarkeit“ gilt nicht für die folgenden Szenarien:

- Denial-of-Service-Angriffe (DoS)
- Fehlkonfiguration des Microsoft 365-Mandanten
- Netzwerkprobleme außerhalb der Microsoft 365-Grenze
- Überschreiten der Sende-/Empfangsgrenzwerte von Microsoft 365
- Probleme aufgrund von Erweiterungen (z. B. benutzerdefinierte Richtlinien von Mandanten, Apps)
- Von Dritten verursachte Vorfälle (z. B. ISP, OnPrem usw.)

Betriebszeitprozentsatz für die Exchange-E-Mail-Zustellzeit
M365 Interne E-Mail-Zustellung

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Die M365 Interne E-Mail-Zustellung ist definiert als die schnellsten 95 % der Nachrichten, gemessen in Sekunden über einen Anwendbaren Zeitraum innerhalb der Microsoft 365-Grenze, und gilt für die folgenden Szenarien:

- **Eingehend an das in der Microsoft 365-Cloud gehostete Postfach:** Die benötigte Zeit vom Eintritt einer E-Mail in die Microsoft 365-Grenze bis zur Zustellung der E-Mail an das in der Microsoft 365-Cloud gehostete Postfach.
- **Mandanteninternes in der Microsoft 365-zu-Microsoft 365-Cloud gehostete Postfach (mandantenübergreifend ausgeschlossen):** Die verstrichene Zeit vom Senden einer E-Mail durch ein in der Microsoft 365-Cloud gehostetes Postfach bis zur Zustellung dieser E-Mail an ein anderes in der Microsoft 365-Cloud gehostetes Postfach.
- **In der Cloud gehostetes Microsoft 365-Postfach an einen externen Empfänger:** Die verstrichene Zeit vom Senden einer E-Mail an einen externen Empfänger durch ein in der Microsoft 365-Cloud gehostetes Postfach, wobei die Verzögerung als Fehler innerhalb der Microsoft 365-Mandantengrenze identifiziert wurde.
- **Microsoft 365-Weiterleitung an einen externen Empfänger:** Die verstrichene Zeit zwischen dem Eintreffen einer E-Mail in der Microsoft 365-Grenze aus der lokalen Umgebung eines Kunden über einen eingehenden Connector und dem Verlassen der Microsoft 365-Mandantengrenze. Die Verzögerung wurde als Fehler innerhalb der Microsoft 365-Grenze identifiziert.

Die M365 Interne E-Mail-Zustellung wird gemessen und nach der jeweils benötigten Zeit sortiert. Die schnellsten 95 % der gemessenen Zeiten werden zur Berechnung der durchschnittlichen Zustellzeit für den Anwendbaren Zeitraum herangezogen.

Kunden haben Anspruch auf eine Servicegutschrift, wenn die schnellsten 95 % der E-Mail-Zustellung für den Anwendbaren Zeitraum die folgenden Schwellenwerte überschreiten:

Durchschnittlich für die E-Mail-Zustellung benötigte Zeit	Servicegutschrift
>1 Minute	25 %
>4 Minuten	50 %
>10 Minuten	100 %

Garantierte E-Mail-Zustellung

Garantierte E-Mail-Zustellung innerhalb der Grenzen von Microsoft 365 bezieht sich auf die erfolgreiche Zustellung von E-Mail-Nachrichten. Es gibt hierfür keine geplante Ausfallzeit und es trifft nur auf Ausfälle innerhalb der M365-Grenze zu.

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

$$\frac{\text{Gesamtanzahl der Minuten in einem Monat} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Gesamtanzahl der Minuten in einem Monat}} \times 100$$

wobei die Ausfallzeit die Summe der Zeit (in Minuten) multipliziert mit dem Teil des Dienstes ist, der über den Kalendermonat hinweg nicht verfügbar ist.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

M365 E-Mail-Verfügbarkeit Eingang/Ausgang

M365 E-Mail-Verfügbarkeit Eingang/Ausgang ist definiert als beliebiger Zeitraum, in dem M365 aufgrund eines Problems innerhalb der M365-Grenzen keine E-Mail-Nachrichten empfangen oder senden kann. Dafür ist keine planmäßige Ausfallzeit vorgesehen.

Die Verfügbarkeit ist in zwei Kategorien unterteilt:

1. Dauerhafte Zurückweisungen aufgrund von M365-Problemen
2. Vorübergehende Zurückweisungen aufgrund von M365-Problemen

Betriebszeitprozentsatz

1. Dauerhafte Zurückweisungen aufgrund von M365-Problemen

Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Gesamtanzahl der Minuten in einem Monat} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Gesamtanzahl der Minuten in einem Monat}} \times 100$$

wobei die Ausfallzeit die Summe der Zeit (in Minuten) multipliziert mit dem Teil des Dienstes ist, der über den Kalendermonat hinweg nicht verfügbar ist.

2. Vorübergehende Zurückweisungen aufgrund von M365-Problemen

Betriebszeitprozentsatz

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Nachrichten in einem Monat} - \text{betroffene Nachrichten}}{\text{Gesamtzahl der Nachrichten für den Monat}} \times 100$$

Betroffene Nachrichten sind als Nachrichten definiert, die während der Probleme im gesamten Kalendermonat um mehr als (10) Minuten verzögert werden.

Servicegutschrift

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

Der Servicelevel „E-Mail-Zustellung“ gilt nur für seriöse geschäftliche E-Mails, die an gültige von Microsoft 365 lizenzierte E-Mail-Konten zugestellt bzw. von diesen gesendet werden. In folgenden Fällen gilt der Servicelevel „E-Mail-Zustellung“ nicht:

- Vom Kunden verursachte E-Mail-Stürme
- Massen-E-Mails (Kunden-Mailer, Newsletter usw.)
- Zustellung von E-Mails an ein Archiv
- Denial-of-Service-Angriffe (DoS)
- Fehlkonfiguration des Microsoft 365-Mandanten
- E-Mail-Verzögerungen, wenn der Fehlermodus innerhalb der lokalen Grenzen des Kunden und/oder bei Drittanbietern liegt.
- Netzwerklatenz zwischen Microsoft 365 und Endnutzer-E-Mail-Clients
- E-Mails, die von Microsoft 365 gedrosselt werden, um die Integrität des Dienstes zu wahren oder weil ein Mandant definierte Grenzwerte für das Senden und/oder Empfangen von Nachrichten überschritten hat .
- Von Microsoft 365 depriorisierte Nachrichten, um den Gesamtzustand des Diensts zu schützen (z. B. große Nachrichten, Nachrichten, die an eine große Anzahl von Empfängern oder Verteilerlisten gesendet werden, die eine bedeutende Anzahl von Empfängern aufweisen).
- Aufgrund von teuren, vom Kunden konfigurierten Regeln und Richtlinien kommt es zu Verzögerungen bei den Nachrichten.

Zusätzliche Bestimmungen: Siehe Anhang 1 – Service-Level-Verpflichtung für Virenerkennung und -blockierung, Spam-Wirksamkeit oder Falschmeldungen.

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Exchange Online-Archivierung

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

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

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Exchange Online Protection

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

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

Zusatzbestimmungen: Siehe (i) Anhang 1 – Service-Level-Verpflichtung für Virenerkennung und -blockierung, Wirksamkeit gegen Spam oder falsch positive Meldungen. (ii) Anhang 2 – Service-Level-Verpflichtung für Betriebszeit und E-Mail-Zustellung.

Microsoft MyAnalytics

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

Microsoft Stream (Classic)

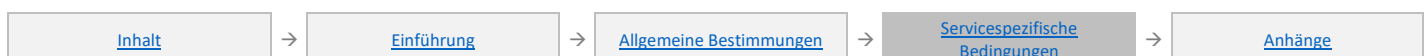
Ausfallzeit: Jede Zeitspanne, in der die Benutzer nicht hochladen, wiedergeben, Videos löschen oder Video-Metadaten bearbeiten können, wenn sie über entsprechende Berechtigungen und Inhalte verfügen, ist gültig, ausschließlich nicht unterstützte Szenarien¹.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicelevelusage:



Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

¹Nicht unterstützte Szenarien sind beispielsweise die Wiedergabe auf nicht unterstützten Geräten/Betriebssystemen, clientseitige Netzwerkprobleme oder Nutzerfehler.

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Microsoft Teams

Ausfallzeit: Jeder Zeitraum, in dem Endbenutzer keine Konversationen per Sofortnachricht führen oder Onlinebesprechungen veranlassen können.¹

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Microsoft 365 Apps for Business

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Microsoft 365 Apps für Unternehmen

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

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.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Office Online

Ausfallzeit: 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.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Office 365 Video

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicelevelzusage:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

OneDrive for Business

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Project

Ausfallzeit: 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.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

SharePoint Online

Ausfallzeit: 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.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozensatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Microsoft Teams – Anrufpläne, Teams Telefon und Audiokonferenzen

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

Betriebszeitprozensatz: Der Betriebszeitprozensatz wird für jeden dieser Dienste mithilfe der folgenden Formel berechnet:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer. Eine Gutschrift wird nur für die tatsächlich betroffenen Dienste erteilt.

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozensatz	Servicegutschrift
< 99,999 %	5 %
< 99,99 %	10 %
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Microsoft Teams – Sprachqualität

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

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

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

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

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

Servicegutschrift:

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

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Workplace Analytics

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Viva Engage

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Microsoft Azure-Dienste und -Pläne

Microsoft Entra ID

Microsoft Entra ID Basic und Microsoft Entra ID Premium

Zusätzliche Definitionen:

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Active Directory B2C

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Microsoft Entra Domain Services

Zusätzliche Definitionen:

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

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

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten im Verlauf eines Anwendbaren Zeitraums 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.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Microsoft Entra Domain Services durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Analysis Services

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

Ausfallzeit: ist die Gesamtzahl der Minuten während eines Anwendbaren Zeitraums 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.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz für einen bestimmten Server wird anhand der folgenden Formel berechnet:

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure API für FHIR

„**Gesamttransaktionsversuche**“ ist die Gesamtzahl der authentifizierten Azure API for FHIR-Anforderungen des Kunden für einen Anwendbaren Zeitraum in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement. Die Gesamtzahl der Transaktionsversuche umfasst nicht die API-Anforderungen, die einen Fehlercode zurückgeben und innerhalb eines Fünf-Minuten-Fensters nach Erhalt des ersten Fehlercodes kontinuierlich wiederholt werden.

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ sind die Menge aller gestellten Anfragen innerhalb der Gesamttransaktionsversuche, die zu einem Fehlercode führen oder anderweitig innerhalb von 60 Sekunden nach dem Erhalt durch den Azure API für FHIR-Service keinen Erfolgscode rückmelden.

Berechnung der Betriebszeit

Der „Betriebszeitprozentsatz“ für Azure API für FHIR wird berechnet als Gesamttransaktionsversuche abzüglich Fehlerhafte Transaktionen geteilt durch Gesamttransaktionsversuche multipliziert mit 100. Der Betriebszeitprozentsatz wird durch folgende Formel dargestellt:

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

Folgende Service Levels und Servicegutschriften gelten für Azure API for FHIR:

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

API Center-Dienste

Zusätzliche Definitionen:

Bereitstellungsminuten: ist die Gesamtzahl der Minuten, für die eine API Center-Instanz während eines Anwendbaren Zeitraums erworben wurde.

Ressourcen: bezeichnet jede API Center-Ressourcenregistrierung in einer API Center-Instanz (wie etwa APIs, API-Definitionen, API-Versionen, API-Bereitstellungen, Umgebungen, Metadaten).

Maximal verfügbare Minuten: ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für eine API Center-Instanz in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums.

Ausfallzeit: Ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte API Center-Datenebene nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für die angegebene API Center-Instanz als nicht verfügbar, wenn alle Versuche der Nutzer, API-Aufrufe über die API Center-Datenebene auszuführen, zu einem Fehlercode führen oder nicht innerhalb von fünf Minuten eine Antwort eingeht.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift für den kostenlosen Plan, skaliert innerhalb einer einzelnen Region:

Keine SLA

Servicegutschrift für den Standardplan, skaliert innerhalb einer einzelnen Region:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

API-Verwaltungsdienste

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ bezeichnet die Gesamtminutenanzahl, die eine Instanz des API-Management-Dienstes in Microsoft Azure während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt wurde.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten über alle API-Verwaltungsinstanzen hinweg, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt werden.

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

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

App Center

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Visual Studio App Center-Build-Dienste

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, für die der Kunde den Build-Dienst für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt hat.

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

Betriebszeitprozentsatz: Der „Betriebszeitprozentsatz“ für den Visual Studio App Center-Build-Dienst wird berechnet als die Maximal Verfügbaren Minuten minus Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten multipliziert mit 100. Der Betriebszeitprozentsatz wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

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

Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Visual Studio App Center-Build-Dienstes durch den Kunden.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für den Visual Studio App Center-Testdienst

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, für die der Kunde den Testdienst für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt hat.

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

Betriebszeitprozentsatz: Der „Betriebszeitprozentsatz“ für den Visual Studio App Center-Testdienst wird berechnet als die Maximal Verfügbaren Minuten minus Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten multipliziert mit 100. Der Betriebszeitprozentsatz wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

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

Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Visual Studio App Center-Testdienstes durch den Kunden.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für den Push-Benachrichtigungsdienst von Visual Studio App Center

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, für die der Kunde den Push-Benachrichtigungsdienst für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt hat.

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

Betriebszeitprozentsatz: Der „Betriebszeitprozentsatz“ für den Push-Benachrichtigungsdienst von Visual Studio App Center wird berechnet als die Maximal Verfügbaren Minuten minus Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten multipliziert mit 100. Der Betriebszeitprozentsatz wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

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

Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Push-Benachrichtigungsdienstes von Visual Studio App Center durch den Kunden.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

App-Konfiguration

Zusätzliche Definitionen

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

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Azure App Configuration

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter Konfigurationsspeicher während des Anwendbaren Zeitraums in Microsoft Azure bereitgestellt wurde.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller Konfigurationsspeicher, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt wird.

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

„**Betriebszeitprozentsatz**“ für die Azure App-Konfiguration wird berechnet als Maximal Verfügbare Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Die folgenden Servicelevel und Dienstgutschriften gelten für die Nutzung von Azure App Configuration durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

App-Dienst

Zusätzliche Definitionen:

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

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

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellten Apps.

„**App**“ ist eine Web-App, Mobile App, API-App oder Logic App, die vom Kunden innerhalb des App-Service bereitgestellt wird. Die SLA wird unterstützt, wenn sie auf einer einzelnen Instanz und auf mehreren Instanzen ausgeführt wird.

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für App-Service-Apps in Verfügbarkeitszonen

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ bezeichnet die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellten Apps, die für eine Verfügbarkeitszone aktiviert sind.

„**Ausfallzeit**“ Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Apps, die für die Verfügbarkeitszone aktiviert sind und die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer die App nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

App, die für die Verfügbarkeitszone aktiviert ist, als nicht verfügbar, wenn keine Verbindung zwischen der App und dem Internetgateway von Microsoft besteht.

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

$$\frac{(\text{Maximal Verfügbare Minuten} - \text{Ausfallzeit})}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Folgende Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Apps durch den Kunden, die in zwei oder mehr Verfügbarkeitszonen in derselben Region bereitgestellt werden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

Berechnung der Betriebszeit und Servicelevels für App-Service-Apps, die keine Verfügbarkeitszonen verwenden

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe der kumulierten Bereitstellungsminuten für alle vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement in einem Anwendbaren Zeitraum bereitgestellten Apps.

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der kumulierten Bereitstellungsminuten aller vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellten Apps, in denen 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.

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

$$\frac{(\text{Maximal Verfügbare Minuten} - \text{Ausfallzeit})}{\text{Maximal verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Apps durch Kunden, die keine Verfügbarkeitszonen verwenden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

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

Ab dem 1. September 2024 handelt es sich bei den App Service-Umgebungen Version 1 und Version 2 um eingestellte Servicefunktionen, deren Supportzeiträume abgelaufen sind. App Service bietet keine Servicelevelgarantien und damit auch keine Servicegutschriften mehr bei Leistungs- oder Verfügbarkeitsproblemen im Zusammenhang mit Workloads, die in App Service-Umgebung Version 1 und Version 2 ausgeführt werden.

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Application Gateway

Zusätzliche Definitionen:

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

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten während eines Anwendbaren Zeitraums, in denen ein Application Gateway Cloud-Dienst in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wird.

Ausfallzeit: ist die Summe der kumulierten Maximal Verfügbaren Minuten während eines Anwendbaren Zeitraums für einen bestimmten Application Gateway Cloud-Dienst, in welchem der Application Gateway Cloud-Dienst nicht verfügbar ist. Eine bestimmte Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Versuche, während der Minute eine Verbindung mit dem Application Gateway Cloud Service herzustellen, fehlschlagen.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift:

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Betriebszeitprozensatz	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Application Gateway für Container

Zusätzliche Definitionen:

„**Application Gateway für Container**“ bezieht sich auf Konzepte für die Erbringung von HTTP-Lastenausgleichsdiensten für Steuerungsebenen und Datenebenen.

„**ALB Controller**“ bezieht sich auf die im Kubernetes-Cluster eines Kunden installierte Komponente, die für die Übersetzung und Übertragung der benutzerdefinierten Konfiguration im Kubernetes-Cluster an Application Gateway für Container verantwortlich ist.

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

„**Ausfallzeit der Steuerungsebene**“ ist die Gesamtzahl der akkumulierten Minuten während eines Abrechnungsmonats für eine bestimmte Application Gateway für Container-Ressource, in der Änderungen an der Application Gateway für Container-Steuerungsebene nicht verfügbar sind. Eine bestimmte Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Verbindungsversuche des ALB-Controller von Application Gateway für Container innerhalb dieser Minute fehlschlagen.

„**Ausfallzeit der Datenebene**“ ist die Gesamtzahl der akkumulierten Minuten während eines Abrechnungsmonats für eine bestimmte Application Gateway für Container-Bereitstellung, während derer die Application Gateway für Container-Datenebene nicht verfügbar ist. Eine bestimmte Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Versuche fehlschlagen, während dieser Minute eine Verbindung mit dem Frontend von Application Gateway für Container herzustellen.

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

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten} - \text{Ausfallzeit der Steuerungsebene} - \text{Ausfallzeit der Datenebene}}{\text{Maximal verfügbare Minuten}}$$

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozensatz	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Application Insights

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

Prozensatz der Abfrageverfügbarkeit: wird für eine bestimmte Application Insights-Ressource in einem Anwendbaren Zeitraum berechnet, indem die Ausfallzeit von der Maximal Verfügbaren Minutenzahl abgezogen, dieses Ergebnis durch die Maximal Verfügbaren Minuten dividiert und dann mit 100 multipliziert wird.

Der Prozentsatz der Abfrageverfügbarkeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

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

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

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

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

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure-Angewendete KI-Dienste

Zusätzliche Definitionen

„**Gesamttransaktionsversuche**“ ist die Gesamtzahl der authentifizierten API-Anforderungen des Kunden während eines Anwendbaren Zeitraums für eine bestimmte Applied AI Services API. Die Gesamtzahl der Transaktionsversuche umfasst nicht die API-Anfragen, die einen Fehlercode zurückgeben und innerhalb eines Fünf-Minuten-Fensters nach Erhalt des ersten Fehlercodes kontinuierlich wiederholt werden.

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

Berechnung der Betriebszeit

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für jeden API-Dienst wird berechnet als Gesamtzahl der Transaktionsversuche abzüglich der Fehlgeschlagenen Transaktionen geteilt durch die Gesamtzahl der Transaktionsversuche in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes API-Abonnement. Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Folgende Servicelevels und Servicegutschriften gelten für Applied AI Services APIs:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Arc

Zusätzliche Definitionen

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

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

„**Betriebszeitprozentsatz**“: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Automatisierung

Automatisierungsdienst – Desired State Configuration (DSC)

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmtes Automatisierungskonto während eines Anwendbaren Zeitraums in Microsoft Azure bereitgestellt wurde.

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

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

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

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Zusatzbestimmungen: Die folgenden Servicegutschriften gelten ausschließlich für Gebühren, die auf Ihre Nutzung von DSC-Funktionen innerhalb des Automatisierungsdienstes zurückzuführen sind:

Automatisierungsdienst – Prozessautomatisierung

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

„**Jobsumme**“ ist die Gesamtzahl der Jobs, die für die Ausführung während eines Anwendbaren Zeitraums für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement geplant sind.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Zusatzbestimmungen: Die folgenden Servicegutschriften gelten ausschließlich für Gebühren, die auf Ihre Nutzung von Prozessautomatisierungsfunktionen innerhalb des Automatisierungsdienstes zurückzuführen sind:

[Inhalt / Begriffsbestimmungen](#)

Azure Backup

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

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

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

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für den Backup-Dienst

Zusätzliche Definitionen:

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

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten aller geschützten Elemente in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums.

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Bastion

Zusätzliche Definitionen

Berechnung der Betriebszeit

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe der kumulierten Minuten während eines Anwendbaren Zeitraums, in dem ein bestimmtes Azure Bastion in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.

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

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für ein bestimmtes Azure Bastion wird berechnet als Maximal Verfügbare Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Batch

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

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

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Betriebszeitprozentsatz: für den Batch-Dienst wird berechnet, indem von 100 % die Durchschnittliche Fehlerrate für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement in einem Anwendbaren Zeitraum abgezogen wird. Die „Durchschnittliche Fehlerrate“ für einen Anwendbaren Zeitraum ist die Summe der Fehlerraten für jede Stunde im Anwendbaren Zeitraum geteilt durch die Gesamtzahl der Stunden im Anwendbaren Zeitraum. Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

BizTalk-Dienste

Zusätzliche Definitionen:

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

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte BizTalk-Dienstumgebung während eines Anwendbaren Zeitraums in Microsoft Azure bereitgestellt wird.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle BizTalk-Dienstumgebungen, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt werden.

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

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

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

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

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Bot Service

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

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

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Azure Bot Services Premium Channels:

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

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

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

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ wird berechnet als Gesamtzahl der API-Anfragen abzüglich der fehlgeschlagenen API-Anfragen geteilt durch die Gesamtzahl der API-Anfragen multipliziert mit 100.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

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

Service-Levels und Servicegutschriften:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Cache für Redis

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für den Cache-Dienst

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

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellten Caches.

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,999 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Chaos Studio

„**Aktionsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, für die ein bestimmtes Azure Chaos Studio-Experiment im Anwendbaren Zeitraum eine Aktion auf eine Zielressource in Microsoft Azure anwendet. Aktionsminuten messen den Zeitraum zwischen der Einleitung einer Aktion durch ein Experiment bis zu dem Zeitpunkt, an dem die Aktion für die vorkonfigurierte Dauer ausgeführt oder beendet wurde. Ein Experiment kann aus einer oder mehreren Aktionen bestehen, die nacheinander oder gleichzeitig ausgeführt werden.

„**Gesamtzahl der Aktionsminuten**“ ist die Summe aller Aktionsminuten in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Anwendbaren Zeitraum.

„**Ausfallzeit**“ wird für jede aktive Aktion in 1-Minuten-Intervallen ausgewertet und ist die Summe aller Aktionsminuten in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Anwendbaren Zeitraum, für die Chaos Studio nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für ein bestimmtes Experiment als nicht verfügbar, wenn innerhalb dieses 1-Minuten-Intervalls mindestens eine von Chaos Studio verarbeitete Anforderung zum Stoppen des Experiments den Fehler 500 zurückgibt. Wenn Chaos Studio innerhalb eines bestimmten 1-Minuten-Intervalls keine Anforderung zum Stoppen des Experiments verarbeitet, gilt für das Intervall eine Ausfallzeit von 0 Minuten.

„**Betriebszeitprozentsatz**“ wird nach folgender Formel berechnet:

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Aktionsminuten} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Gesamtzahl der Aktionsminuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

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

Cloud-Dienste

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

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

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

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Cloud-Dienste

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

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

$$\text{Monatliche Betriebszeit \%} = \frac{(\text{Maximal verfügbare Minuten} - \text{Standzeit})}{\text{Maximal Verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure AI Search

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

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

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

Die „**Gesamtzahl der Anforderungen**“ ist die Menge (i) aller Anforderungen zur Aktualisierung einer Suchdienstinstanz mit drei oder mehr Replikaten, plus (ii) aller Anforderungen zur Abfrage einer Suchdienstinstanz mit zwei oder mehr Replikaten, mit Ausnahme von Ausgeschlossenen Anforderungen, innerhalb eines einstündigen Intervalls innerhalb eines bestimmten Azure-Abonnements während eines Anwendbaren Zeitraums.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Cognitive Services

Zusätzliche Definitionen:

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

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ ist die Menge aller Anforderungen an die API des Kognitiven Dienstes im Rahmen der Gesamtzahl der Transaktionsversuche, die einen Fehlercode zurückgeben. Fehlerhafte Transaktionsversuche schließen keine API-Anforderungen ein, die einen Fehlercode rückmelden und innerhalb eines Fünf-Minuten-Fensters nach dem Erhalt des ersten Fehlercodes kontinuierlich wiederholt werden.

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für jeden API-Dienst wird berechnet als Gesamtzahl der Transaktionsversuche abzüglich der fehlgeschlagenen Transaktionen geteilt durch die Gesamtzahl der Transaktionsversuche in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes API-Abonnement.

Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Servicegutschrift

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die APIs des Kognitiven Dienstes (mit Ausnahme von Azure OpenAI):

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Servicelevel-Ausnahmen: Für den Azure OpenAI-Dienst gilt ein separates SLA

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Communication Gateway

Zusätzliche Definitionen

„**Zugewiesene Telefonnummer**“ ist eine Telefonnummer, die alle der folgenden Kriterien erfüllt:

- Es wurde in den Umgebungen Operator Connect oder Teams Phone Mobile bereitgestellt.
- Die Telefonnummer ist für die Konnektivität über das Azure Communications Gateway konfiguriert.
- Der Status der Telefonnummer in den Umgebungen Operator Connect oder Teams Phone Mobile ist „zugewiesen“. Dies umfasst (ist jedoch nicht beschränkt auf) die Zuordnung zu Benutzern, Konferenz-Bridges, Sprachanwendungen und Drittanbieteranwendungen.

Eine „**Ausfallzeit**“ ist ein beliebiger Zeitraum in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement, in dem zugewiesene Telefonnummern keine Sprachanrufe über das Azure Communications Gateway tätigen oder annehmen können.

„**Dauer der Ausfallzeit in Minuten**“ ist die Summe aller Ausfallzeiten, multipliziert mit der Anzahl der zugewiesenen Telefonnummern, die für die angegebene Ausfallzeit keine Anrufe über das Azure Communications Gateway tätigen oder annehmen können.

„**Maximal Verfügbare Minutenanzahl**“ ist die Gesamtzahl der Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum, in denen das Azure Communications Gateway erfolgreich bereitgestellt wurde (d. h. der Bereitstellungsstatus ist als abgeschlossen markiert), multipliziert mit der maximalen Anzahl der zu einem beliebigen Zeitpunkt innerhalb dieses Anwendbaren Zeitraums zugewiesenen Telefonnummern.

„**Betriebszeitprozentsatz**“: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minutenanzahl} - \text{Dauer der Ausfallzeit in Minuten}}{\text{Maximal verfügbare Minutenanzahl}} \times 100$$

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

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Azure Communications Gateway durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	25 %
< 98 %	50 %
< 95	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure-Kommunikationsdienste

Zusätzliche Definitionen

Eine „**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Maximal Verfügbaren Minuten während eines Anwendbaren Zeitraums, in denen Azure Communication Services nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Anfragen innerhalb dieser Minute zu 5xx-Fehlern führen.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen Azure Communication Services von einem Kunden während eines Anwendbaren Zeitraums in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wird.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

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

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

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Azure Confidential Ledger

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Azure Confidential Ledger

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

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle verwalteten Confidential Ledgers, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt werden.

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

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

„**Betriebszeitprozentsatz**“ für den Azure Confidential Ledger-Dienst wird berechnet als Maximal Verfügbare Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Azure Container Apps

Zusätzliche Definitionen

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

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

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

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Azure Container Apps

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

Azure-Containerinstanzen

Zusätzliche Definitionen:

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

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

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für die Containergruppe:

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

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure-Containerregistrierung

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

Betriebszeitberechnung und Service-Levels für die Verwaltete Containerregistrierung

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Verwaltete Containerregistrierung vom Kunden in einem Microsoft Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt wird.

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

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

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für die Verwaltete Containerregistrierung wird anhand der folgenden Formel berechnet:

$$\text{Monatliche Betriebszeit \%} = \frac{(\text{Maximal verfügbare Minuten} - \text{Standzeit})}{\text{Maximal Verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Content Delivery Network (CDN)

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für den CDN-Dienst

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

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

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

1. Eine Testdatei wird im Kundenursprung (z. B. Azure-Speicherkonto) platziert.
2. Mit dem GET-Vorgang wird die Datei über den CDN-Dienst abgerufen, indem das Objekt vom entsprechenden Microsoft Azure-Domännennamen-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.

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

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

Betriebszeitprozensatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99,5 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Cosmos DB

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

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

Microsoft Azure Cosmos DB für PostgreSQL

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

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

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

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

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

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

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Microsoft Azure Cosmos DB für PostgreSQL – Hochverfügbarkeitsknoten

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten für einen bestimmten Hochverfügbarkeitsknoten, der vom Kunden in einem Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt wird.

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

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für den Azure Cosmos DB für PostgreSQL – Hochverfügbarkeitsknoten wird berechnet als Maximal Verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal Verfügbare Minuten.

Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

Microsoft Azure Cosmos DB für MongoDB vCore

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

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

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

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Microsoft Azure Cosmos DB für MongoDB vCore – Hochverfügbarkeitsknoten

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten für einen bestimmten Hochverfügbarkeitsknoten, der vom Kunden in einem Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt wird.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal Verfügbaren Minuten, während denen ein Knoten nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Versuche des Kunden, eine Verbindung mit dem Knoten herzustellen, einen Fehlercode ergeben oder eine Minute lang nicht reagiert haben.

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

Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Microsoft Azure Cosmos DB für MongoDB vCore – Hochverfügbarkeitsknoten, konfiguriert für mindestens zwei Azure-Regionen.

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,995 %	10 %
< 99 %	25 %

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Microsoft Azure Cosmos DB für MongoDB vCore – Hochverfügbarkeitsknoten, bezogen auf eine einzelne Azure-Region.

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

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

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

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

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Vorgang	Höchstobergrenze für Verarbeitungswartezeit
Ressourcenvorgänge	5 Sekunden
Medienvorgänge	60 Sekunden

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Verfügbarkeits-SLA

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

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

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

Die „**Durchschnittliche Lesefehlerrate**“ für einen Anwendbaren Zeitraum ist die Summe der Lesefehlerraten für jede Stunde im Anwendbaren Zeitraum geteilt durch die Gesamtzahl der Stunden im Anwendbaren Zeitraum.

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

Der Prozentsatz der Verfügbarkeit errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift für Bereitgestellte Durchsatzressourcen:

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

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

Der Prozentsatz der Verfügbarkeit errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift für Bereitgestellte Durchsatzressourcen:

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

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Der „**Prozentsatz der Leseverfügbarkeit – mehrere Regionen**“ für den Azure Cosmos DB-Dienst, der über ein Datenbankkonto bereitgestellt wird, das so konfiguriert ist, dass es sich über zwei oder mehr Regionen erstreckt, wird berechnet, indem von 100 % die Durchschnittliche Lesefehlerrate für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement in einem Anwendbaren Zeitraum abgezogen wird. Der Prozentsatz der Leseverfügbarkeit errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift für Bereitgestellte Durchsatzressourcen:

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

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

$$\text{Betriebszeit \%} = 100 \% \text{ abzüglich durchschnittliche Fehlerrate}$$

Servicegutschrift für Bereitgestellte Durchsatzressourcen:

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

Durchsatz-SLA

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

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

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

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

Der Prozentsatz des Durchsatzes errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift für Bereitgestellte Durchsatzressourcen:

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

Konsistenz-SLA

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

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

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

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

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

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

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

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

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

Der Prozentsatz der Konsistenz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift:

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

Latenz-SLA

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

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

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

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

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

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

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

Die „**Durchschnittliche Übermäßige Latenzrate**“ für einen Anwendbaren Zeitraum der Rechnungsstellung ist die Summe der Überschüssigen Latenzstunden, geteilt durch die Gesamtzahl der Stunden in diesem Anwendbaren Zeitraum.

Für den „**Prozentsatz der Erzielung von P99-Latenz**“ für eine Azure Cosmos DB-Anwendung, die über Datenbankkonten bereitgestellt wird, die einer einzigen Azure-Region zugeordnet sind, die mit einem der fünf Konsistenzebenen oder mehrere Regionen umfassenden Datenbankkonten sowie mit einem der vier ungenauen Konsistenzebenen konfiguriert ist, erfolgt die Berechnung, indem von 100 % die Überschüssigen Latenzstunden im Durchschnitt der jeweiligen Microsoft Azure-Abonnements in einem Anwendbaren Zeitraum abgezogen wird.

Der Prozentsatz der Erzielung von P99-Latenz wird durch folgende Formel ermittelt:

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

Servicegutschrift für Bereitgestellte Durchsatzressourcen:

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

[Inhalt / Begriffsbestimmungen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Datenkatalog

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, für die ein Datenkatalog während eines Anwendbaren Zeitraums 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 während eines Anwendbaren Zeitraums.

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Data Explorer (Kusto)

Zusätzliche Definitionen

„**Cluster**“ bezeichnet von Azure Data Explorer (ADX) betriebene Cluster.

Berechnung der Betriebszeit und Service-Level für Azure Data Explorer

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten für einen bestimmten Cluster, der von einem Kunden im Rahmen eines Microsoft Azure-Abonnements während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt wurde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal Verfügbaren Minuten, während denen ein Cluster nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als für einen bestimmten Cluster nicht verfügbar, wenn alle fortwährenden Versuche innerhalb einer Minute, eine Verbindung zum Internetgateway des Clusters herzustellen, einen Fehlercode senden.

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für Azure Explorer berechnet sich aus den Maximal Verfügbaren Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten.

Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Die folgenden Servicelevel und Dienstgutschriften gelten für die Nutzung des Dienstes durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

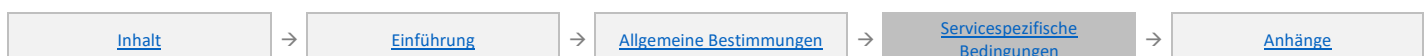
Azure Data Factory

Zusätzliche Definitionen:

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

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

Berechnung der Betriebszeit für Data Factory-API-Aufrufe



Zusätzliche Definitionen:

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

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

„**Fehlerhafte Anforderungen**“ ist die Menge der Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Anforderungen, die entweder einen Fehlercode oder einen HTTP 408-Statuscode zurückgeben oder anderweitig innerhalb von zwei Minuten keinen Erfolgscode zurückgeben.

Der „**Betriebszeitprozensatz**“ für die an die Data Factory-Dienste gerichteten API-Aufrufe wird berechnet als Gesamtzahl der Anforderungen abzüglich der fehlgeschlagenen Anforderungen geteilt durch die Gesamtzahl der Anforderungen in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Betriebszeitprozensatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

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

Betriebszeitprozensatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der Betriebszeit für Data Factory-Aktivitätsausführungen**Zusätzliche Definitionen:**

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

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

Der „**Betriebszeitprozensatz**“ für den Data Factory-Dienst wird berechnet als Gesamtzahl der Aktivitätsausführungen abzüglich der Verzögerten Aktivitätsausführungen geteilt durch die Gesamtzahl der Aktivitätsausführungen in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Betriebszeitprozensatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

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

Betriebszeitprozensatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

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 Anwendbaren Zeitraum versucht wurden.

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

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

Betriebszeitprozensatz: Der Betriebszeitprozensatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Data Lake Storage Gen1

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ wird berechnet, indem von 100 % die Durchschnittliche Fehlerrate für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement in einem Anwendbaren Zeitraum abgezogen wird.

Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure-Datenbank für MariaDB

Zusätzliche Definitionen

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

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für eine Microsoft Azure Datenbank für MariaDB

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten für einen bestimmten Server, der von einem Kunden im Rahmen eines Microsoft Azure-Abonnements während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt wird.

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

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für die Azure Datenbank für MariaDB wird als die Maximal Verfügbaren Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten berechnet.

Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Microsoft Azure Datenbank für MariaDB:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Azure-Datenbank für MySQL

Microsoft Azure Datenbank für MySQL – Einzelserver

Zusätzliche Definitionen:

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

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für eine Microsoft Azure Datenbank für MySQL – Einzelserver

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten für einen bestimmten Server, der von einem Kunden im Rahmen eines Microsoft Azure-Abonnements während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt wird.

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

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für die Azure-Datenbank für MySQL wird berechnet als Maximal Verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal Verfügbare Minuten.

Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

Microsoft Azure Datenbank für MySQL – Flexibler Server

Zusätzliche Definitionen:

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

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

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für eine Microsoft Azure Datenbank für MySQL – Flexibler Server

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten für einen bestimmten Server, der von einem Kunden im Rahmen eines Microsoft Azure-Abonnements während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt wird.

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

„**Betriebszeitprozentsatz**“ für die Azure-Datenbank für MySQL – Flexibler Server wird als die Maximal Verfügbaren Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten berechnet.

Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
Weniger als 99,99 % und mindestens 99,00 %	10 %
Weniger als 99,00 % und mindestens 95,00 %	25 %
< 95 %	100 %

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
Weniger als 99,95 % und mindestens 99,00 %	10 %
< 99 %	25 %

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
Weniger als 99,9 % und mindestens 99,00 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Azure-Datenbank für PostgreSQL

Azure-Datenbank für PostgreSQL – Einzelservers

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

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

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für eine Microsoft Azure-Datenbank für PostgreSQL – Einzelservers

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten für einen bestimmten Server, der von einem Kunden im Rahmen eines Microsoft Azure-Abonnements während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt wird.

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

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für die Azure-Datenbank für PostgreSQL wird als die Maximal Verfügbaren Minuten minus Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten berechnet.

Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

Microsoft Azure-Datenbank für PostgreSQL – Flexibler Server

Zusätzliche Definitionen:

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

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

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für eine Microsoft Azure-Datenbank für PostgreSQL – Flexibler Server

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten für einen bestimmten Server, der von einem Kunden im Rahmen eines Microsoft Azure-Abonnements während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt wird.

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

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für die Azure-Datenbank für PostgreSQL – Flexibler Server wird als die Maximal Verfügbaren Minuten minus Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten berechnet.

Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
Weniger als 99,99 % und mindestens 99,00 %	10 %
Weniger als 99,00 % und mindestens 95,00 %	25 %
< 95,00 %	100 %

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
Weniger als 99,95 % und mindestens 99,00 %	10 %
< 99,00 %	25 %

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
Weniger als 99,9 % und mindestens 99,00 %	10 %
< 99,00 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Databricks

Zusätzliche Definitionen

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

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Azure Databricks

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ steht für die Gesamtzahl der Minuten aller Azure Databricks-Arbeitsbereiche, die vom Kunden eines Microsoft Azure-Abonnements während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt werden.

„**Ausfallzeit**“ steht für die Gesamtzahl der Minuten, während denen sämtliche Azure Databricks-Arbeitsbereiche, welche für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, nicht verfügbar sind. Eine Minute gilt für einen bestimmten Azure Databricks-Arbeitsbereich als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Versuche, innerhalb einer Minute eine Verbindung mit dem Azure Databricks Gateway für den anwendbaren Arbeitsbereich herzustellen, erfolglos bleiben.

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für den Azure Databricks-Dienst wird wie folgt errechnet: Maximal Verfügbare Minuten minus Ausfallzeit geteilt durch Maximal Verfügbare Minuten multipliziert mit 100. Der Betriebszeitprozentsatz wird durch folgende Formel dargestellt:

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

Folgende Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Azure Databricks durch den Kunden

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Microsoft Azure Data Manager for Energy

Zusätzliche Definitionen:

„**Client**“ ist der für den Endnutzer zugängliche Teil der Azure Data Manager for Energy-Ressource.

„**Gesamtzahl der API-Anfragen**“ bezieht sich auf die Gesamtzahl der authentifizierten API-Anfragen, die der Kunde während eines Anwendbaren Zeitraums für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement an einen der API-Endpunkte seiner Azure Data Manager for Energy-Ressource gestellt hat.

„**Fehlerhafte API-Anforderungen**“ ist die Zahl aller API-Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der API-Anforderungen, die zu einem Fehlercode führen.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Dienstgutschrift

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Servicelevel-Ausnahmen: Die Servicelevel und Servicegutschriften gelten für Ihre Nutzung der Standard-Stufe von Azure Data Manager for Energy. Die Entwickler-Stufe von Microsoft Azure Data Manager for Energy unterliegt nicht diesem SLA.

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure DDoS-Schutz

Zusätzliche Definitionen:

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

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

„**Betriebszeitprozentsatz**“ wird berechnet als Maximal Verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal Verfügbare Minuten multipliziert mit 100.

Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99,95 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Defender

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

„**Betriebszeitprozentsatz**“ für Azure Defender eines bestimmten Geschützten Knotens in einem bestimmten Anwendbaren Zeitraum wird berechnet als Maximal Verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten.

Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung jedes Geschützten Knotens durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Defender – Externe Angriffsflächenverwaltung (EAFV)

Zusätzliche Definitionen

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

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

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

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

Der Prozentsatz der Abfrageverfügbarkeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

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

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

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

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Dev Ops

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Azure DevOps Services-Nutzer und Nutzerbasierte Erweiterungen

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

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle Nutzer und Nutzerbasierten Erweiterungen für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Anwendbaren Zeitraums.

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

Betriebszeitprozentsatz: Für Azure DevOps Services-Nutzer und Nutzerbasierte Erweiterungen wird dieser berechnet als Maximal Verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für die Azure Pipelines

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

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

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für den Azure Pipelines-Dienst wird berechnet als Maximal Verfügbare Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Microsoft Dev Box

Zusätzliche Definitionen:

„**Dev Box**“ steht für die spezifische Instanz von Microsoft Dev Box.

„**Minuten im Anwendbaren Zeitraum**“ ist die Gesamtzahl der Minuten in einem bestimmten Anwendbaren Zeitraum.

„**Ausfallzeit**“ ist der Zeitraum, gemessen in Minuten, in dem alle Verbindungsversuche eines bestimmten Nutzers mit einem bestimmten Cloud-PC erfolglos waren, mit Ausnahme der folgenden Fehlerarten:

1. Fehler, die darauf zurückzuführen sind, dass sich die Dev Box in einem nicht funktionsfähigen Zustand befindet, der nichts mit der zugrunde liegenden Azure-Infrastruktur zu tun hat (z. B. Betriebssystem bzw. Betriebssystemkonfiguration beschädigt oder nicht lesbar, Fehlkonfiguration),
2. Fehler aufgrund einer Anwendung oder anderer Software, die auf der Dev Box installiert ist.

„**Verfügbarkeitsprozentsatz pro Dev Box**“ wird berechnet, indem von 100 % der Prozentsatz der Minuten im Anwendbaren Zeitraum abgezogen wird, in denen die Dev Box Ausfallzeiten hatte.

Der Verfügbarkeitsprozentsatz pro Dev Box wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\text{Betriebszeitprozentsatz pro Dev Box} = \frac{(\text{Minuten im Anwendbaren Zeitraum abzüglich Ausfallzeit})}{\text{Minuten im Anwendbaren Zeitraum}} \times 100$$

Servicegutschrift pro Dev Box: Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Microsoft Dev Box durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz pro Dev Box	Servicegutschrift pro Dev Box
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Digital Twins

Zusätzliche Definitionen

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

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

Berechnung der Betriebszeit und Service-Level

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

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

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

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

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure DNS

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 100 %	10 %
< 99,99 %	25 %
< 99,5 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure DNS Private Resolver

Zusätzliche Definitionen:

„**Azure DNS Private Resolver-Endpunkt**“ bezieht sich auf die Bereitstellung eines Azure DNS Private Resolver-Endpunkts, der die Namensauflösung für empfangene DNS-Abfragen bereitstellt.

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter Endpunkt im Verlauf eines Anwendbaren Zeitraums in Microsoft Azure bereitgestellt wird.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle Endpunkte in jedem Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums.

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

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99,9 %	25 %
< 99,5 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Elastic San-SLA

Zusätzliche Definitionen:

„**Gesamtzahl der Speichertransaktionen**“ ist die Menge aller Speichertransaktionen, die innerhalb eines einstündigen Intervalls in einem einzelnen Elastic SAN-Volume versucht wurden und bei denen die Gesamtzahl der Transaktionen > 10.000 ist. Die einzige Art der Speichertransaktion, die Elastic SAN unterstützt, sind iSCSI-Vorgänge.

„**Fehlgeschlagene Speichertransaktionen**“ ist die Menge aller Lese- und Schreibspeichertransaktionen innerhalb der Gesamtzahl der Speichertransaktionen, die aufgrund von Fehlern auf der Dienstseite nicht mit einer erfolgreichen Antwort abgeschlossen wurden, ausgenommen clientseitige Fehler und Drosselungsfehler des Servers.

„**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“: Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit auf Azure Elastic SAN auf einem einzelnen Volume wird als Durchschnitt der Verfügbarkeit aller einstündigen Intervalle in Prozent berechnet. Die Berechnung erfolgt anhand der folgenden Formel:

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Speichertransaktionen} - \text{fehlgeschlagene Speichertransaktionen}}{\text{Gesamtzahl der Speichertransaktionen}} \times 100$$

Servicegutschrift: Elastic SAN in LRS, ZRS (Lese- und Schreibenanforderungen), bei denen die Gesamtzahl der Elastic SAN-Volumes > 10 ist und >10 % der Volumes innerhalb dieser Elastic SAN-Bereitstellung die SLA nicht erfüllen:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit (je Volume)	Servicegutschrift (basierend auf der monatlichen Nutzung von Elastic SAN)
< 99,99 %	5 %
< 99 %	10 %

Servicegutschrift: Elastic SAN in LRS, ZRS (Lese- und Schreibenanforderungen), bei denen die Gesamtzahl der Elastic SAN-Volumes > 10 ist und >30 % der Volumes innerhalb dieser Elastic SAN-Bereitstellung die SLA nicht erfüllen:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit (je Volume)	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	30 %

Servicegutschrift: Elastic SAN in LRS, ZRS (Lese- und Schreibenanforderungen), bei denen die Gesamtzahl der Elastic SAN-Volumes ≤ 10 ist und Volumes innerhalb dieser Elastic SAN-Bereitstellung die SLA nicht erfüllen:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit (je Volume)	Servicegutschrift
< 95 %	10 %
< 90 %	30 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

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 Anwendbaren Zeitraums 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 zurücksenden oder nicht innerhalb einer Minute zu einem Erfolgscode führen.

„**Betriebszeitprozentsatz**“: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Event Hubs

Zusätzliche Definitionen:

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

Berechnung der Betriebszeit und Service-Level für Event-Hubs für Basis- und Standard-Stufen

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter Event-Hub im Verlauf eines Anwendbaren Zeitraums in Microsoft Azure bereitgestellt wird.

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

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der Betriebszeit und Service-Level für Event-Hubs in den Premium- und Dediziert-Stufen

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter Event-Hub im Verlauf eines Anwendbaren Zeitraums in Microsoft Azure bereitgestellt wird.

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

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

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für Event-Hubs wird berechnet als Maximal Verfügbare Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Azure ExpressRoute

Zusätzliche Definitionen:

„**Verbindung**“ ist das Azure-Objekt, das das ExpressRoute-Gateway mit deinem dedizierten Schaltkreis verbindet. Für dieses SLA kann ein ExpressRoute-Gateway Verbindungen zu mehreren dedizierten Schaltkreisen aufweisen.

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

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der kumulierten Minuten während eines Anwendbaren Zeitraums für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement, in denen der dedizierte Schaltkreis nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für einen bestimmten dedizierten Schaltkreis als nicht verfügbar, wenn alle Versuche innerhalb dieser Minute, eine Verbindung auf IP-Ebene zu dem mit dem virtuellen Netzwerk verbundenen ExpressRoute-Gateway herzustellen, für länger als 30 Sekunden fehlschlagen. Datenverkehr, der über einen alternativen dedizierten Schaltkreis in einer 2+Standortkonfiguration fließt, gilt in dieser Konfiguration nicht als Ausfallzeit für den ausgefallenen dedizierten Schaltkreis.

„**ER-Gateway**“ bezieht sich auf ein Virtual Network Gateway, das die Verbindung zwischen einem Virtuellen Netzwerk und einem dedizierten Schaltkreis vereinfacht.

„**Metro-Peering-Standort**“ ist der Name der Stadt einschließlich der Bezeichnung „Metro“, die angibt, dass ein dedizierter Schaltkreis mit diesem Metro-Peering-Standort an den beiden Peering-Standorten innerhalb dieser Stadt landet. Beispielsweise haben Washington DC Metro und Sydney Metro Verbindungen zu zwei externen Peering-Standorten in diesen Städten.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, die ein bestimmter dedizierter Schaltkreis mit einem oder mehreren virtuellen Netzwerken in Microsoft Azure während eines Anwendbaren Zeitraums 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.

Das ExpressRoute-SLA umfasst drei Kategorien:

- „**2+Standortkonfiguration**“ – Verbindungen, die an zwei oder mehr verschiedenen Peering-Standorten mit externen dedizierten Schaltkreisen landen. Beispiele für Verbindungen zu Standorten, die für die 2+Standortkonfigurationen in Frage kämen, wären Washington DC2 und Chicago oder Chicago und Chicago 2 usw. Das Hinzufügen eines dritten, anderen Standorts fällt unter diese Konfiguration. Verbindungen zu Standorten außerhalb und in der Metropolregion würden als „Metropolstandortkonfiguration“ und nicht als „2+Standortkonfiguration“ betrachtet.
- „**Metropolstandortkonfiguration**“ – eine (oder mehrere) Verbindungen von einem ER-Gateway zu einem ExpressRoute-Schaltkreis an einem einzelnen Metro-Peering-Standort.
- „**Einzelstandortkonfiguration**“ – eine (oder mehrere) Verbindungen von einem ER-Gateway zu einem ExpressRoute-Schaltkreis landen an einem einzigen externen Peering-Standort.

Servicegutschrift Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung jedes dedizierten Schaltkreises innerhalb des ExpressRoute-Dienstes durch den Kunden abhängig von der Standortkonfiguration. Servicegutschriften werden in einer Architektur mit mehreren Schaltkreisen oder Standorten nur dann angewendet, wenn sowohl Schaltkreise als auch Standorte gleichzeitig ausfallen und es dadurch zu einem vollständigen Verlust der Verbindung zum verbundenen Gateway kommt.

Mindestens zwei dedizierte Schaltkreise in einer 2+Standortkonfiguration zu einem ER-Gateway:

Betriebszeitprozensatz	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99,9 %	25 %

Dedizierter Schaltkreis in einer Metropolstandortkonfiguration zu einem ER-Gateway:

Betriebszeitprozensatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Dedizierter Schaltkreis in einer Einzelstandortkonfiguration zu einem ER-Gateway:

Betriebszeitprozensatz	Servicegutschrift
< 99,0 %	10 %
< 95 %	25 %

[Inhalt / Begriffsbestimmungen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Azure ExpressRoute Traffic Collector

Zusätzliche Definitionen:

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

„**ExpressRoute Traffic Collector**“ bezeichnet einen Traffic Collector, der die Erfassung von Flussprotokollen über den IP-Datenverkehr über den dedizierten Schaltkreis ermöglicht.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, die ein bestimmter ExpressRoute Traffic Controller-Schaltkreis mit einem oder mehreren Dedizierten Schaltkreisen in Microsoft Azure während eines Anwendbaren Zeitraums in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement verbunden ist.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der maximal verfügbaren Minuten, in denen Daten im ExpressRoute Traffic Collector nicht verfügbar sind und in denen länger als 5 Minuten keine erfassten Flussdatensätze übermittelt werden.

Der „**Prozentsatz der Abfrageverfügbarkeit**“ wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

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

Dienstgutschrift Die folgenden Servicelevel und Dienstgutschriften gelten für die Nutzung des Azure ExpressRoute Traffic Collector durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Files Premium Tier

Zusätzliche Definitionen

„**Dateifreigabe**“ ist eine logische Speicherressource in Azure NetApp Files, die ein Dateisystem enthält und zum Speichern von Daten verwendet wird.

„**Lokal Redundanter Speicher („Locally Redundant Storage“ oder „LRS“)**“ ist eine Einstellung, die angibt, dass Daten nur innerhalb einer Primärregion synchron repliziert werden.

„**Zonenredundanter Speicher („Zone Redundant Storage“ oder „ZRS“)**“ ist eine Einstellung, die angibt, dass Daten über mehrere Einrichtungen repliziert werden. Diese Einrichtungen können in der gleichen geografischen Region liegen oder sich über zwei geografische Regionen erstrecken.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Dateifreigabe vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt wird.

„**Dienstseitiges Problem**“ wird gemeldet, wenn eine Anfrage mit dem Antworttyp „ServerOtherError“ oder „ServerBusyError“ oder „ServerTimeoutError“ fehlschlägt.

Die „**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten im Anwendbaren Zeitraum, in denen alle Anfragen für die Dateifreigabe aufgrund eines dienstseitigen Problems fehlschlagen.

„**Betriebszeitprozentsatz**“: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Die folgenden Servicelevel und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Dateifreigabe mit Premium Tier durch den Kunden unter Verwendung von Zonenredundantem Speicher (ZRS) oder Lokal Redundantem Speicher (LRS).

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Firewall

Zusätzliche Definitionen:

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

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

Inhalt	→	Einführung	→	Allgemeine Bestimmungen	→	Servicespezifische Bedingungen	→	Anhänge
------------------------	---	----------------------------	---	---	---	--	---	-------------------------

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe der kumulierten Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum, in dem der Azure Firewall-Dienst in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wird.

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

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

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe der kumulierten Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum, in denen der Azure Firewall-Dienst innerhalb von zwei oder mehr Verfügbarkeitszonen in derselben Region in einem Microsoft-Abonnement bereitgestellt wird.

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der kumulierten Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für einen bestimmten Azure Firewall-Dienst, der in zwei oder mehr Verfügbarkeitszonen bereitgestellt wird, in denen der Azure Firewall-Dienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Versuche innerhalb dieser Minute, eine Verbindung mit dem Azure Firewall-Dienst herzustellen, erfolglos bleiben.

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für Azure Firewalls, die in zwei oder mehr Verfügbarkeitszonen eingesetzt werden, wird nach folgender Formel berechnet:

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

Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Azure Firewall-Dienstes, wenn dieser innerhalb von mindestens zwei Verfügbarkeitszonen in derselben Region bereitgestellt wird:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt / Begriffsbestimmungen](#)

Azure Fluid Relay

Zusätzliche Definitionen

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe der kumulierten Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum, in denen mindestens eine Azure Fluid Relay-Ressource in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wird.

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der kumulierten Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum, in denen mindestens eine Azure Fluid Relay-Ressource bereitgestellt wird, aber die Serviceaufrufe für die Azure Fluid Relay-Ressource nicht verfügbar sind.

„**Betriebszeitprozentsatz**“: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Azure Fluid Relay-Ressource durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Servicelevel-Ausnahmen: Für die Basisstufe ist keine SLA vorgesehen.

[Inhalt / Begriffsbestimmungen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Azure Front Door und Azure Front Door (klassisch)

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Azure Front Door und Azure Front Door (klassisch)

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

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

1. Messsystemtests (Häufigkeit mindestens ein Test alle fünf Minuten pro Agent) werden so konfiguriert, dass ein HTTP GET-Vorgang entsprechend dem folgenden Modell durchgeführt wird:
2. Eine Testdatei wird am Back-End des Kunden platziert (dem Azure-Speicherkonto).
3. Der GET-Vorgang ruft die Datei über Azure Front Door und Azure Front Door (klassisch) ab, indem er das Objekt vom entsprechenden Hostnamen des Microsoft Azure-Domännennamens anfordert.
4. Die Testdatei muss die folgenden Kriterien erfüllen:
 - Das Testobjekt ist eine Datei, die mindestens 50 KB groß ist.
 - Rohdaten werden zugeschnitten, um alle Messungen zu entfernen, die von einem Agent mit technischen Problemen während des Messzeitraums stammen.

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ gibt den Prozentsatz der HTTP-Transaktionen an, bei denen Azure Front Door und Azure Front Door (klassisch) auf Client-Anforderungen reagieren und den angeforderten Inhalt ohne Fehler liefern. Der Betriebszeitprozentsatz von Azure Front Door und Azure Front Door (klassisch) wird berechnet als die Anzahl der erfolgreichen Zustellungen des Objekts geteilt durch die Gesamtzahl der Anfragen (nach Entfernung fehlerhafter Daten).

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Azure Front Door und Azure Front Door (klassisch) durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99,9 %	25 %

[Inhalt / Begriffsbestimmungen](#)

Azure-Funktionen

Zusätzliche Definitionen

„**Funktionen-App**“ bezieht sich auf eine Sammlung einer oder mehrerer Funktionen, die mit einem verknüpften Auslöser bereitgestellt werden.

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für eine Funktionen-App, die über einen Verbrauchsplan läuft

Die „**Gesamtzahl der ausgelösten Ausführungen**“ bezieht sich auf die Gesamtzahl aller Ausführungen von Funktionen-Apps, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums ausgelöst werden.

„**Nicht verfügbare Ausführungen**“ bezieht sich auf die Gesamtzahl der Ausführungen im Rahmen der Gesamtzahl der ausgelösten Ausführungen, die nicht ausgeführt wurden. Eine Ausführung gilt als fehlgeschlagen, wenn das betreffende Funktionen-App-Protokoll fünf (5) Minuten nach erfolgreicher Betätigung des Auslösers keine Ausgabe erfasst hat.

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für Funktionen-Apps, die über den Verbrauchsplan laufen, wird berechnet, indem die nicht verfügbaren Ausführungen von der Gesamtzahl der ausgelösten Ausführungen abgezogen werden und das Ergebnis durch die Gesamtzahl der ausgelösten Ausführungen dividiert und dann mit 100 multipliziert wird.

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Ausgelösten Ausführungen abzüglich Nicht verfügbare Ausführungen}}{\text{Gesamtzahl der Ausgelösten Ausführungen}} \times 100$$

Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Funktionen-App durch den Kunden im Rahmen des Verbrauchsplans.

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Function-Apps im Flex-Verbrauchstarif oder im speziellen App Service-Plan

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Function-App während eines Anwendbaren Zeitraums zur Auslösung bereitgestellt wurde. Bereitstellungsminuten werden auf Grundlage der Gesamtzeit gemessen, in der der Service für die Auslösung einer Funktionsausführung verfügbar ist, und nicht auf Grundlage der potenziellen Anzahl von Funktionsausführungen, die in einem beliebigen Anwendbaren Zeitraum möglicherweise ausgelöst werden.

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

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

„**Ausfallzeit**“ steht für die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal Verfügbaren Minuten, in denen die Function-App nicht zur Auslösung verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte Function-App als nicht verfügbar, wenn keine Verbindung zwischen dem App Service-Plan, auf dem die Funktionen-App gehostet wird (dem Flex-Verbrauchstarif, dem Premium-Plan oder dem speziellen App Service-Plan), und dem Internetgateway von Microsoft besteht.

„**Betriebszeitprozentsatz**“ für Function-Apps im Flex-Verbrauchstarif, auf dem Premium-Plan oder dem speziellen App Service-Plan, wird berechnet, indem die Ausfallzeit von den Maximal verfügbaren Minuten abgezogen und das Ergebnis durch die Maximal verfügbaren Minuten dividiert und dann mit 100 multipliziert wird.

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Global Secure Access

Microsoft Entra-Privatzugriff und Microsoft Entra-Internetzugriff

Zusätzliche Definitionen

Ausfallzeit: Jeder Zeitraum, in dem Global Secure Access zum Annehmen oder Verarbeiten von Transaktionen oder Sitzungen nicht verfügbar ist. Ausfallzeiten umfassen nicht die Nichtverfügbarkeit der Web-Benutzeroberfläche (UI), der APIs und der Protokollverarbeitung. Eine bestimmte Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Verbindungsversuche mit GSA während dieser Minute erfolglos bleiben oder wenn GSA trotz Verbindungsaufbau keine Transaktionen oder Sitzungen verarbeiten kann.

Transaktion: Eine HTTP- oder HTTPS-Anfrage, die bei der Nutzung der GSA an oder von einem Endbenutzer gesendet wird.

Sitzung: Eine beliebige Nicht-HTTP- oder Nicht-HTTPS-Anfrage bei der Nutzung der GSA an oder von einem Endbenutzer.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Die Ausfallzeit wird in Nutzerminuten gemessen, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Ausnahmen für Servicelevel:

- Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme, die sich aus Folgendem ergeben:
 - Routenkonvergenzzeit bei Verwendung von Border Gateway Protocol oder Anycast;
 - Skalierungsereignisse und geplante Wartungsarbeiten, einschließlich Umschaltzeiten während Hochverfügbarkeitsereignissen.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

HDInsight

Zusätzliche Definitionen:

„**Cluster-Internetgateway**“ bezeichnet eine Reihe virtueller Computer innerhalb eines HDInsight-Clusters, die alle Verbindungsanforderungen an den Cluster weiterleiten.

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

„**HDInsight Cluster**“ oder „**Cluster**“ bezeichnet eine Sammlung virtueller Computer, auf denen eine einzelne Instanz des HDInsight-Dienstes ausgeführt wird.

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten über alle in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellten Cluster.

Ausfallzeit: Die gesamten kumulierten Bereitstellungsminuten, wenn der HDInsight-Dienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für einen bestimmten Cluster als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Versuche innerhalb einer Minute, eine Verbindung mit dem Internet-Gateway des Clusters herzustellen, erfolglos bleiben.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Health Data Services (ohne den MedTech-Dienst)

Zusätzliche Definitionen:

„**Gesamttransaktionsversuche**“ ist die Gesamtzahl der authentifizierten API-Anfragen des Kunden während eines Anwendbaren Zeitraums für eine bestimmte Health Data Services-API (ausgenommen MedTech-Dienst). Die Transaktionsversuchssumme schließt keine API-Anforderungen ein, die einen Fehlercode rückmelden und innerhalb eines Fünf-Minuten-Fensters nach dem Erhalt des ersten Fehlercodes kontinuierlich wiederholt werden.

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ ist die Menge aller Anfragen an die Health Data Services-APIs (ausgenommen MedTech-Dienst) innerhalb der Transaktionsversuche insgesamt, die einen Fehlercode rückmelden. Fehlerhafte Transaktionsversuche schließen keine API-Anforderungen ein, die einen Fehlercode rückmelden und innerhalb eines Fünf-Minuten-Fensters nach dem Erhalt des ersten Fehlercodes kontinuierlich wiederholt werden.

Berechnung der Betriebszeit

Betriebszeitprozentsatz: für jeden API-Dienst (ohne den MedTech-Dienst) wird berechnet als Transaktionsversuche insgesamt abzüglich Fehlerhafte Transaktionen geteilt durch Transaktionsversuche insgesamt. Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für Azure Health Data Services (mit Ausnahme des MedTech-Dienstes):

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Health Bot

Zusätzliche Definitionen

„**Azure Health Bot Premium Channel**“ ist ein Bot Framework Channel in der Premium-Kategorie mit Webchat und Direct Line.

„**Health Bot-Kundenanwendung**“ ist die mit dem Internet verbundene Gesprächsanwendung des Kunden, die registriert und konfiguriert ist, um Nachrichten vom Azure Bot Service zu senden und zu empfangen.

„**Health Bot Client**“ ist der dem Endbenutzer zugewandte Teil einer Health Bot-Kundenanwendung.

„**Azure Health Bot**“ ist eine Plattform zum Erstellen, Verbinden, Testen und Verbreiten von leistungsstarken und intelligenten virtuellen Assistenten.

„**API-Endpunkt der Azure Health Bot Channels**“ ist ein REST-API-Endpunkt, den der Health Bot Client für die HTTP-Kommunikation über Health Bot Channels verwendet.

Die „**Gesamtzahl der API-Anforderungen**“ ist die Gesamtzahl der HTTP-Anforderungen, die während eines Anwendbaren Zeitraums von der Health Bot-Kundenanwendung oder dem Health Bot Client an den API-Endpunkt der Azure Health Bot Channels gesendet wurden.

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

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ wird berechnet als Gesamtzahl der API-Anfragen abzüglich der fehlgeschlagenen API-Anfragen geteilt durch die Gesamtzahl der API-Anfragen multipliziert mit 100.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

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

Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Microsoft Health Bot-Kanäle durch den Kunden.

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Information Protection

Ausfallzeit: Jede Zeitspanne, in der Endnutzer keine IRM-Dokumente und E-Mails erstellen oder abrufen können.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure IoT Central

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte IoT Central-Anwendung während eines Anwendbaren Zeitraums in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wird.

„**Gerätidentifikationsvorgänge**“ bezieht sich auf Erstellungs-, Lese-, Aktualisierungs- und Löschvorgänge, die auf den Geräten einer IoT Central-Anwendung ausgeführt werden.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller IoT Central-Anwendungen, die in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt werden.

„**Nachrichte**“ ist jeder benutzerdefinierte Inhalt, der mithilfe eines vom Dienst unterstützten Protokolls über eine bereitgestellte IoT Central-Anwendung an ein in der IoT Central-Anwendung registriertes Gerät gesendet wird oder den die IoT Central-Anwendung von einem registrierten Gerät erhält.

Ausfallzeit: Die Gesamtzahl der Maximal verfügbaren Minuten, in denen IoT Central nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte IoT Central-Anwendung als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche zum Senden oder Empfangen von Nachrichten oder zum Durchführen von Gerätidentifikationsvorgängen in der IoT Central-Anwendung während der gesamten Minute entweder einen Fehlercode zurückgeben oder nicht binnen fünf Minuten zu einem Erfolgscode führen.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Azure IoT Hub

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für IoT-Hub

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, die ein bestimmter IoT-Hub im Verlauf eines Anwendbaren Zeitraums in Microsoft Azure bereitgestellt wird.

„**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 während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt werden.

„**Nachricht**“ ist jeder benutzerdefinierte Inhalt, der mithilfe eines vom Dienst unterstützten Protokolls über einen bereitgestellten IoT Hub an ein im IoT Hub registriertes Gerät gesendet wird oder den der IoT Hub von einem registrierten Gerät erhält.

Ausfallzeit: Die kumulierten Bereitstellungsminuten für alle in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellten IoT-Hubs, in denen der IoT-Hub nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für einen bestimmten IoT Hub als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche zum Senden oder Empfangen von Nachrichten oder zum Durchführen von Gerätidentifikationsvorgängen in dem IoT Hub während der gesamten Minute entweder einen Fehlercode zurückgeben oder nicht binnen fünf Minuten zu einem Erfolgscode führen.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von IoT-Hubs durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels des Gerätebereitstellungsdienstes für IoT-Hubs

Zusätzliche Definitionen:

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten für einen bestimmten Gerätebereitstellungsdienst, der vom Kunden in einem Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt wird.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, in denen der Gerätebereitstellungsdienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für einen bestimmten Gerätebereitstellungsdienst als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche zur Registrierung eines Geräts oder zur Durchführung eines Registrierungseintrags im Rahmen des Gerätebereitstellungsdienstes während dieser Minute entweder einen Fehlercode zurückgeben oder innerhalb von zwei Minuten nicht zu einem Erfolgscode führen.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des IoT-Hub-Gerätebereitstellungsdienstes durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt / Begriffsbestimmungen](#)

Schlüsseltresor

Zusätzliche Definitionen:

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

„**Ausgeschlossene Transaktionen**“ sind Transaktionen zum Erstellen, Aktualisieren oder Löschen von Schlüsseltresoren, Schlüsseln oder Geheimnissen.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe der Bereitstellungsminuten in allen Schlüsseltresoren, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement in einem Abrechnungsmonat bereitgestellt werden.

Ausfallzeit: ist die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten für alle Schlüsseltresore, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer der Schlüsseltresor nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für einen bestimmten Schlüsseltresor als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche zur Durchführung von Transaktionen (außer den ausgeschlossenen

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Transaktionen) am Schlüsseltresor während der gesamten Minute entweder zu einem Fehlercode führen oder binnen fünf Sekunden nach dem Eingang der Aufforderung bei Microsoft nicht zu einem Erfolgscode führen.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure-Schlüsseltresor – Verwaltetes HSM

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für verwaltetes HSM

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmtes verwaltetes HSM im Verlauf eines Anwendbaren Zeitraums in Microsoft Azure bereitgestellt wird.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellten verwalteten HSMs.

„**Ausgeschlossene Transaktionen**“ sind Transaktionen zum Erstellen, Aktualisieren oder Löschen von verwalteten HSM, Schlüsseln, Rollenzuweisungen, Rollendefinitionen und Herunter-/Hochladen von Sicherheitsdomänen.

„**Ausfallzeit**“ ist die Kumulation der Bereitstellungsminuten über alle verwalteten HSM hinweg, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurden, während der das verwaltete HSM nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für ein bestimmtes verwaltetes HSM als nicht verfügbar, wenn alle kontinuierlichen Versuche, während der gesamten Minute auf dem verwalteten HSM Transaktionen mit Ausnahme von ausgeschlossenen Transaktionen auszuführen, entweder einen Fehlercode zurückgeben oder innerhalb von 5 Sekunden nach Eingang der Anforderung bei Microsoft nicht zu einem Erfolgscode führen.

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für den verwalteten HSM-Service wird berechnet als Maximal Verfügbare Minuten abzüglich der Ausfallzeit, geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Verwaltetes HSM-Dienstes durch den Kunden.

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Kubernetes-Dienst (AKD)

Zusätzliche Definitionen

„**Azure Kubernetes-Dienst (AKD) – Cluster**“ Ein Kubernetes-Cluster ist in zwei Komponenten unterteilt:

- Steuerungsebeneknoten stellen die grundlegenden Kubernetes-Dienste und die Orchestrierung der Anwendungsarbeitsauslastungen bereit.
- Knoten führen Anwendungsarbeitsauslastungen aus.

„**Kubernetes-API-Server**“ Wenn Sie einen Azure Kubernetes-Dienst (AKD) – Cluster erstellen, wird automatisch eine Steuerungsebene erstellt und konfiguriert. Die Steuerungsebene enthält den API-Server, der die zugrunde liegende Kubernetes-API verfügbar macht.

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

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für AKD-Cluster, die Verfügbarkeitszonen nutzen

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe der kumulierten Minuten eines AKD-Clusters in aktivierter Verfügbarkeitszone bis zu dem Zeitpunkt, an dem der Kunde eine Aktion zum Stoppen oder Löschen des AKD-Clusters während eines Anwendbaren Zeitraums initiiert hat.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der kumulierten Minuten, die Teil der Maximal verfügbaren Minuten ohne Konnektivität zum Kubernetes-API-Server von bereitgestellten AKD-Clustern in aktivierter Verfügbarkeitszone in der Region sind.

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

„**Betriebszeitprozentsatz**“ für AKD-Cluster in aktivierter Verfügbarkeitszone wird berechnet als Maximal Verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit, geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung durch den Kunden von AKS-Clustern, bei denen Verfügbarkeitszonen in der Region aktiviert sind:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für AKD-Cluster, die keine Verfügbarkeitszonen nutzen

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe der kumulierten Minuten eines bereitgestellten AKD-Clusters bis zu dem Zeitpunkt, an dem der Kunde eine Aktion zum Stoppen oder Löschen des Clusters während eines Anwendbaren Zeitraums eingeleitet hat.

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der kumulierten Minuten, die Teil der Maximal verfügbaren Minuten sind, in denen ein bereitgestellter AKD-Cluster keine Konnektivität zum Kubernetes-API Server hat.

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ errechnet sich aus den Maximal Verfügbaren Minuten abzüglich der Ausfallzeit, geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von AKS-Clustern durch den Kunden, bei denen keine Verfügbarkeitszonen aktiviert sind:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

[Inhalt / Begriffsbestimmungen](#)

Azure Lab-Dienste

Zusätzliche Definitionen:

„**Virtueller Computer (Lab)**“ ist definiert als jeder virtuelle Computer, die innerhalb eines Labors in Azure Lab-Diensten bereitgestellt wird.

„**Virtueller Computer (Lab) in Konnektivität**“ ist bidirektionaler Netzwerkverkehr zwischen dem Virtuellen Computer (Lab) und anderen IP-Adressen unter Verwendung von TCP- oder UDP-Netzwerkprotokollen, bei denen der Virtuelle Computer (Lab) für zulässigen Datenverkehr konfiguriert ist. Die IP-Adressen können IP-Adressen, die sich im selben virtuellen Netzwerk wie der Virtuelle Computer (Lab) befinden, oder öffentliche, routingfähige IP-Adressen sein.

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Azure Lab-Dienste

„**Minuten im Anwendbaren Zeitraum**“ ist die Gesamtzahl der Minuten in einem bestimmten Anwendbaren Zeitraum.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der kumulierten Minuten, die Teil der Minuten im Anwendbaren Zeitraum sind, in denen keine Verbindung mit Virtuellen Computern (Lab) besteht.

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ wird durch den prozentualen Anteil der Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement berechnet, in denen ein beliebiger Virtueller Computer (Lab) eine Ausfallzeit hatte.

Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Minuten im Anwendbaren Zeitraum abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Minuten im Anwendbaren Zeitraum}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Virtuellen Computers (Lab) durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt / Begriffsbestimmungen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Azure Load Balancer

Zusätzliche Definitionen:

„**Endpunkt mit Lastenausgleich**“ ist eine Definition einer IP-Adresse und des zugehörigen IP-Transport-Ports.

„**Fehlerfreier Virtueller Computer**“ ist ein Virtueller Computer, der einen Erfolgscode für den vom Azure Standard Load Balancer gesendeten Integritätstest ausgibt. Der Virtuelle Computer muss Netzwerksicherheitsgruppenregeln befolgen, die die Kommunikation mit dem symmetrisch belasteten Port zulassen.

„**Konnektivität**“ ist bidirektionaler Netzwerkverkehr über unterstützte IP-Transportprotokolle, der von jeder IP-Adresse, die so konfiguriert ist, dass Datenverkehr zugelassen wird, gesendet und empfangen werden kann.

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Azure Load Balancer

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter Azure Standard Load Balancer (der zwei oder mehr Fehlerfreie Virtuelle Computer bedient) vom Kunden in einem Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt wird.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal Verfügbaren Minuten, während denen ein Azure Standard Load Balancer nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle funktionierenden Virtuellen Computer keine Verbindung über den symmetrisch belasteten Endpunkt haben. Ausfallzeit umfasst keine Minuten, die aus SNAT-Portauslastungen resultieren.

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für den Azure Standard Load Balancer wird berechnet, indem die Ausfallzeit von der Maximal Verfügbaren Minutenzahl abgezogen, dieses Ergebnis durch die Maximal Verfügbare Minutenzahl dividiert und dann mit 100 multipliziert wird.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Azure Load Balancer durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99,9 %	25 %

Servicelevel-Ausnahmen: Für Basic Load Balancer ist keine SLA vorgesehen.

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure-Auslastungstests

Zusätzliche Definitionen

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter Azure-Auslastungstestdienst während eines Anwendbaren Zeitraums in Microsoft Azure bereitgestellt wird.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller Azure Auslastungstest-Dienstressourcen, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt werden.

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller Azure Auslastungstest-Dienstressourcen, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums, in dem die Auslastungstestressource nicht verfügbar ist, bereitgestellt werden. Eine Minute gilt als für einen bestimmten Dienst nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden HTTP-Anfragen zum Durchführen von während der Minute initiierten Vorgängen entweder einen Fehlercode ausgeben oder nicht innerhalb von 5 Minuten eine Antwort ausgeben.

„**Betriebszeitprozentsatz**“: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Azure-Auslastungstests durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Log Analytics (Abfrageverfügbarkeits-SLA)

Zusätzliche Definitionen:

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter Log Analytics-Arbeitsbereich vom Kunden in einem Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt wird.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal Verfügbaren Minuten, in denen Daten in einem Arbeitsbereich Log Analytics Workspace nicht verfügbar sind. Eine Minute gilt für einen bestimmten Log Analytics-Arbeitsbereich als nicht erreichbar, während der keine HTTP-Vorgänge zu einem Erfolgscode geführt haben.

Der „**Prozentsatz der Abfrageverfügbarkeit**“ für einen bestimmten Log Analytics-Arbeitsbereich wird berechnet, indem die Ausfallzeit von der Maximal Verfügbaren Minutenzahl abgezogen, dieses Ergebnis durch die Maximal Verfügbare Minutenzahl dividiert und dann mit 100 multipliziert wird.

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Logik-Apps

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte App während eines Anwendbaren Zeitraums in Microsoft Azure ausgeführt wird. 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**“ bezeichnet die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellten Logik Apps.

„**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.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Ab dem 1. September 2024 wird die Integrationsdienstumgebung (Integration Services Environment) nicht mehr als Dienstfunktion verwendet, und ihr Unterstützungszeitraum ist abgelaufen. In einer Integrationsdienstumgebung bereitgestellte Logik-Apps bieten keine Servicelevelgarantien und damit auch keine Servicegutschriften mehr für Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme im Zusammenhang mit Logik-Apps, die in einer Integrationsdienstumgebung ausgeführt werden.

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure – Maschinelles Lernen

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für die Echtzeitbewertung beim maschinellen Lernen

„**Gesamttransaktionsversuche**“ bezeichnet die Gesamtzahl der API-Anforderungen des Kunden während eines Anwendbaren Zeitraums für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ sind alle Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Transaktionsversuche, die entweder einen Fehlercode oder einen HTTP 4xx-Statuscode zurückgeben bzw. die nicht innerhalb von 600 Sekunden einen Erfolgscode anzeigen.

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ wird berechnet als Gesamtzahl der Transaktionsversuche abzüglich der fehlgeschlagenen Transaktionen geteilt durch die Gesamtzahl der Transaktionsversuche in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Echtzeitbewertung beim maschinellen Lernen durch den Kunden.

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Compute-Management beim maschinellen Lernen.

„**Gesamttransaktionsversuche**“ bezeichnet die Gesamtzahl der API-Anforderungen des Kunden während eines Anwendbaren Zeitraums für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ sind alle Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Anforderungen, die entweder einen Fehlercode oder einen HTTP 408-Statuscode zurückgeben bzw. die nicht innerhalb von 30 Sekunden einen Erfolgscode anzeigen.

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ wird berechnet als Gesamtzahl der Transaktionsversuche abzüglich der fehlgeschlagenen Transaktionen geteilt durch die Gesamtzahl der Transaktionsversuche in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Vorgänge auf Managementebene für Maschinelles Lernen durch den Kunden.

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Machine Learning Studio (klassisch)

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Machine Learning Studio Frage-Antwort-Dienst („Request Response Service“ oder „RRS“)

Zusätzliche Definitionen:

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ ist die Menge aller Anforderungen innerhalb der gesamten Transaktionsversuche, die einen Fehlercode zurückgeben.

„**Gesamttransaktionsversuche**“ ist die Gesamtzahl der authentifizierten REST-RRS-API-Anforderungen des Kunden während eines Anwendbaren Zeitraums für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des RRS API-Dienstes im Machine Learning Studio durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für den Stapelausführungsdienst („Batch Execution Service“ oder „BES“) und Verwaltungs-API-Dienst im Machine Learning Studio

Zusätzliche Definitionen:

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ ist die Menge aller Anforderungen innerhalb der gesamten Transaktionsversuche, die einen Fehlercode zurückgeben.

„**Gesamttransaktionsversuche**“ ist die Gesamtzahl der authentifizierten REST-BES- und Verwaltungs-API-Anforderungen des Kunden während eines Anwendbaren Zeitraums für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des BES im Machine Learning Studio und des Verwaltungs-API-Dienstes durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Managed Grafana

Zusätzliche Definitionen:

„**Arbeitsbereich**“ ist eine Bereitstellung eines oder mehrerer Grafana-Server.

Berechnung der monatlichen Betriebszeit und Servicelevel für Azure Managed Grafana

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

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

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller Arbeitsbereiche, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Abrechnungsmonats, in dem der Arbeitsbereich nicht verfügbar ist, bereitgestellt werden. Eine Minute gilt als für einen bestimmten Arbeitsbereich nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden HTTP-Anfragen zum Durchführen von während der Minute initiierten Vorgängen entweder einen Fehlercode ausgeben oder keine Antwort ausgeben.

Der „**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit**“ für Azure Managed Grafana wird als die maximal verfügbaren Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die maximal verfügbaren Minuten berechnet. Der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

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

Folgende Servicelevels und Dienstgutschriften gelten für die Nutzung von Azure Managed Grafana durch den Kunden:

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

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Verwaltete Azure-Instanz für Apache Cassandra

Zusätzliche Definitionen:

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

„**Cassandra-Rechenzentrum**“ bezieht sich auf drei oder mehr Knoten, die in einer Region mit Verwalteter Azure-Instanz für Apache Cassandra mit einer gemeinsamen Konfiguration und einem Cassandra-Rechenzentrumsnamen bereitgestellt werden.

„**Knoten**“ bezieht sich auf einen einzelnen virtuellen Computer, die in einer Region mit Verwalteter Azure-Instanz für Apache Cassandra bereitgestellt wird.

„**Konforme Netzwerkkonfiguration**“ bezeichnet den vollständigen Satz erforderlicher Konfigurationen des virtuellen Microsoft Azure-Netzwerks, in dem das Cassandra-Rechenzentrum untergebracht ist, einschließlich der eingehenden Sicherheitsregeln der Microsoft Azure-Netzwerksicherheitsgruppe und der obligatorischen, benutzerdefinierten Microsoft Azure-Routen des Virtuellen Microsoft Azure-Netzwerk-Subnetzes, in dem das Cassandra-Rechenzentrum untergebracht ist, die einen ununterbrochenen Fluss des Verwaltungsdatenverkehrs ermöglichen und den Datenverkehr zum dedizierten Gateway im Virtuellen Microsoft Azure-Netzwerk-Subnetz zulassen, in dem das Cassandra-Rechenzentrum untergebracht ist.

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für verwaltete Azure-Instanzen für Cassandra-Rechenzentren

„**Maximal verfügbare Minuten**“ sind die gesamten aufgelaufenen Minuten während eines Abrechnungsmonats für alle Cassandra-Rechenzentren, die drei oder mehr Knoten bereitgestellt haben. Die maximal verfügbaren Minuten werden von dem Zeitpunkt an gemessen, an dem mindestens drei Knoten in demselben Cassandra-Rechenzentrum infolge einer vom Kunden initiierten Aktion gestartet wurden, bis zu dem Zeitpunkt, an dem der Kunde eine Aktion initiiert hat, die zum Stoppen oder Löschen des Cassandra-Rechenzentrums führen würde.

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der aufgelaufenen Minuten, die Teil der maximal verfügbaren Minuten sind, in denen kontinuierlich keine Konnektivität zu einem Quorum von Knoten im Cassandra-Rechenzentrum in einer Region besteht.

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für Cassandra-Rechenzentren wird berechnet als Maximal Verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung durch den Kunden eines Cassandra-Rechenzentrums mit konformer Netzwerkkonfiguration:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

Für ein Casandra-Rechenzentrum, das mit aktivierter Verfügbarkeitszonenunterstützung in einer Azure-Region bereitgestellt wird, die Verfügbarkeitszonen unterstützt, gelten die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften für die Nutzung durch den Kunden eines Cassandra-Rechenzentrums mit konformer Netzwerkkonfiguration:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

Für einen Cassandra-Cluster, der mit Rechenzentren in mehreren Regionen und aktivierter Verfügbarkeitszonenunterstützung in einer Azure-Region bereitgestellt wird, die Verfügbarkeitszonen unterstützt, gelten die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften für die Nutzung durch den Kunden eines Cassandra-Rechenzentrums mit konformer Netzwerkkonfiguration:

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

Für ein Cassandra-Rechenzentrum, das mit einer einzelnen Region und NICHT aktivierter Verfügbarkeitszone bereitgestellt wird

Prozentsatz der Verfügbarkeit	Servicegutschrift
< 99,995 %	10 %
< 99 %	25 %

Für ein Cassandra-Rechenzentrum, das in einer einzelnen Region mit aktivierter Verfügbarkeitszone bereitgestellt wird

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

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Maps

Zusätzliche Definitionen:

„**Gesamttransaktionsversuche**“ bezeichnet die Gesamtzahl der authentifizierten API-Anforderungen, die vom Kunden für eine bestimmte Azure Map API während eines Anwendbaren Zeitraums in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement gestellt wurden. Die Gesamtzahl der Transaktionsversuche umfasst nicht die API-Anforderungen, die einen Fehlercode zurückgeben und innerhalb eines Fünf-Minuten-Fensters nach Erhalt des ersten Fehlercodes kontinuierlich wiederholt werden.

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ ist die Menge aller Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Transaktionsversuche, die zu einem Fehlercode führen oder anderweitig nicht innerhalb von 60 Sekunden nach dem Empfang durch den Dienst einen Erfolgscode zurückgeben.

„**Betriebszeitprozentsatz**“ für eine bestimmte Azure Map API wird berechnet als Gesamtzahl der Transaktionsversuche abzüglich der fehlerhaften Transaktionen geteilt durch die Gesamtzahl der Transaktionsversuche multipliziert mit 100.

Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Azure Maps API durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt / Begriffsbestimmungen](#)

Mediendienste

Zusätzliche Definitionen:

„**Zugeweilte Ausgangsbandbreite**“ ist die vom Kunden im Verwaltungsportal für einen Mediendienst konfigurierte Bandbreitenmenge. Zugeweilte Ausgangsbandbreite kann im Verwaltungsportal mit „Streamingeinheiten“ oder einem ähnlichen Namen bezeichnet werden.

„**Kanal**“ bezieht sich auf einen Endpunkt in einem Mediendienst, der für den Empfang von Mediendaten konfiguriert ist.

„**Codierung**“ bezeichnet die Verarbeitung von Mediendateien pro Abonnement, wie in den Mediendienstaufgaben konfiguriert.

„**Indexer-Aufgabe**“ bezeichnet eine Mediendienste-Aufgabe, die so konfiguriert ist, dass sie den Sprachinhalt aus einer MP3-Eingabedatei mit einer Mindestdauer von fünf Minuten extrahiert.

„**Eine für Medien reservierte Einheit**“ bedeutet reservierte Einheiten, die vom Kunden im Rahmen eines Azure-Mediendienste-Kontos gekauft wurden.

„**Mediendienst**“ bezeichnet ein Azure Mediendienste-Konto, das im Verwaltungsportal erstellt wird und mit dem Microsoft Azure-Abonnement des Kunden verbunden ist. Jedes Microsoft Azure-Abonnement kann mehr als einen zugeordneten Mediendienst haben.

„**Mediendienstanzuforderung**“ bezeichnet eine an den Mediendienst des Kunden ausgegebene Anforderung.

„**Mediendienstaufgabe**“ bezeichnet einen einzelnen Vorgang der Medienverarbeitung, wie vom Kunden konfiguriert.

Medienverarbeitungsvorgänge umfassen die Codierung und Konvertierung von Mediendateien.

„**Streamingeinheit**“ bezeichnet eine Einheit der reservierten Ausgangskapazität, die vom Kunden für einen Mediendienst erworben wurde.

„**Anforderungen eines gültigen Schlüssels**“ sind alle an den Inhaltsschutzdienst gerichteten Anforderungen für vorhandene Inhaltsschlüssel im Mediendienst eines Kunden.

„**Gültige Mediendienstanzuforderungen**“ sind alle qualifizierten Mediendienstanzuforderungen für vorhandene Medieninhalte im Azure-Speicherkonto eines Kunden, die mit seinem Mediendienst verbunden sind, wenn mindestens eine Streamingeinheit erworben und diesem Mediendienst zugewiesen wurde. Gültige Mediendienstanzuforderungen umfassen keine Mediendienstanzuforderungen, deren Gesamtdurchsatz 80 % der zugewiesenen Bandbreite überschreitet.

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für den Codierungsdienst

„**Gesamtzahl der Transaktionsversuche**“ ist die Gesamtzahl der authentifizierten REST API-Anforderungen in Bezug auf einen Mediendienst, die der Kunde während eines Anwendbaren Zeitraums für ein Abonnement gestellt hat. Zur Gesamtzahl der Transaktionsversuche zählen keine REST API-Anforderungen, die einen Fehlercode zurückgeben und in einem 5-Minuten-Zeitraum nach Erhalt des ersten Fehlercodes fortlaufend wiederholt werden.

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ ist die Menge aller Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Transaktionsversuche, die nicht innerhalb von 30 Sekunden nach Eingang der Anforderung bei Microsoft einen Erfolgscode zurückgeben.

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für den Azure Media Services Encoding-Dienst wird berechnet als Gesamtzahl der Transaktionsversuche abzüglich der fehlgeschlagenen Transaktionen geteilt durch die Gesamtzahl der Transaktionsversuche in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Codierungsdienstes der Azure Media Services durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Media Indexer**Zusätzliche Definitionen:**

„**Gesamttransaktionsversuche**“ bezeichnet die Gesamtzahl der Indexer-Aufgaben, deren Ausführung unter Nutzung einer verfügbaren, für Medien reservierten Einheit durch den Kunden während eines Anwendbaren Zeitraums für ein Abonnement versucht wird.

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ ist die Gesamtheit von Indexer-Aufgaben innerhalb von Gesamttransaktionsversuchen, die entweder a) nicht innerhalb eines Zeitraums abgeschlossen werden, der das Dreifache des zeitlichen Umfangs der Eingabedatei beträgt, oder b) mit der Arbeit nicht innerhalb der 5 Minuten beginnen, in denen eine für Medien reservierte Einheit für die Nutzung durch die Indexer-Aufgabe verfügbar wird.

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für den Media Indexer wird berechnet als Gesamtzahl der Transaktionsversuche abzüglich der fehlgeschlagenen Transaktionen geteilt durch die Gesamtzahl der Transaktionsversuche in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Media Indexer durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für den Streamingdienst

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, die eine bestimmte Streaming-Einheit erworben und einem Mediendienst während eines Anwendbaren Zeitraums zugewiesen wurde.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle Streaming-Einheiten, die während eines Anwendbaren Zeitraums erworben und einem Mediendienst zugewiesen wurden.

Ausfallzeit: Summe der kumulierten Bereitstellungsminuten, wenn der Streamingdienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte Streaming-Einheit als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden gültigen Mediendienstanforderungen an die Streaming-Einheit im Laufe einer Minute einen Fehlercode zurückgeben.

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für den Azure Media Services Streaming Service wird berechnet als Maximal Verfügbare Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des bedarfsgesteuerten Streamingdienstes der Azure-Mediendienste durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Video Indexer-Dienst

Zusätzliche Definitionen:

„**Gesamtzahl der Transaktionsversuche**“ ist die Gesamtzahl der authentifizierten Video Indexer API-Anforderungen des Kunden während eines Anwendbaren Zeitraums für ein bestimmtes Abonnement. Die Gesamtzahl der Transaktionsversuche umfasst keine Video-Indexer-API-Anforderungen, die einen Fehlercode zurückgeben und innerhalb eines Zeitfensters von fünf Minuten nach Erhalt des ersten Fehlercodes wiederholt werden, oder Upload-POST-Anforderungen, die die Datei als Byte-Array-Inhalt senden.

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ bezeichnet die Menge aller Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Transaktionsversuche, die einen Fehlercode ausgeben oder anderweitig innerhalb von 360 Sekunden nach Abschluss der Anforderungssendung durch den Kunden keine Antwort senden.

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für den Video Indexer-Dienst wird berechnet als Gesamtzahl der Transaktionsversuche abzüglich der fehlgeschlagenen Transaktionen geteilt durch die Gesamtzahl der Transaktionsversuche in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Livekanäle

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten, für die während eines Anwendbaren Zeitraums ein bestimmter Kanal erworben und einem Mediendienst bereitgestellt wurde, der sich in einem ausgeführten Zustand befindet.

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle Kanäle, die erworben und einem Mediendienst während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt wurden.

Ausfallzeit: Gesamte kumulierte Bereitstellungsminuten, wenn der Livekanaldienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für einen bestimmten Kanal als nicht verfügbar, wenn der Kanal während dieser Minute über keine Externe Verbindung verfügt.

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für den Live-Kanaldienst wird berechnet als Maximal Verfügbare Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Azure-Abonnement.

Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Livekanaldienstes der Azure Media Services durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für den Inhaltsschutzdienst

Zusätzliche Definitionen

„**Gesamtzahl der Transaktionsversuche**“ sind alle gültigen Schlüsselanforderungen, die Sie während eines Anwendbaren Zeitraums für ein bestimmtes Azure-Abonnement stellen.

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ sind alle in der Gesamtzahl der Transaktionsversuche enthaltenen gültigen Schlüsselanforderungen, die zu einem Fehlercode führen oder anderweitig nicht innerhalb von 30 Sekunden nach dem Empfang durch den Inhaltsschutzdienst einen Erfolgscode zurückgeben.

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für Azure Media Services wird berechnet als Gesamtzahl der Transaktionsversuche abzüglich der fehlgeschlagenen Transaktionen geteilt durch die Gesamtzahl der Transaktionsversuche in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Inhaltsschutzdienstes der Azure Media Services durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

MedTech-Dienst

Ein MedTech-Dienst gilt innerhalb eines Ein-Minuten-Fensters als verfügbar, wenn er erfolgreich aus der konfigurierten Datenquelle gelesen wird oder nach ordnungsgemäßer Konfiguration zum Lesen aus einer Datenquelle verfügbar ist.

Berechnung der Betriebszeit

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für den MedTech-Dienst wird berechnet als Gesamtzahl der verfügbaren Minuten abzüglich der nicht verfügbaren Minuten geteilt durch die Gesamtzahl der Minuten, in denen der MedTech-Dienst aktiv war. Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

$$\frac{\text{Verfügbare Gesamtminuten} - \text{Fehlerhafte Minuten}}{\text{Gesamtminuten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für den MedTech-Dienst:

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Microsoft-Kostenverwaltung

Berechnung der Betriebszeit bezüglich Verfügbarkeit der Azure-Kostenverwaltung

„**Gesamtzahl der Anforderungen**“ ist die Gesamtzahl der Anforderungen des ACM-Service bezüglich Ihrer Cloud-übergreifenden Ausgaben in einem Anwendbaren Zeitraum.

„**Fehlerhafte Anforderungen**“ bezeichnet die Menge aller Anforderungen des Azure-Kostenverwaltungsdienstes innerhalb der Gesamtzahl der Anforderungen, die einen Fehlercode zurücksenden oder vom Service nicht bedient werden können.

„**Betriebszeitprozentsatz**“ wird berechnet als Gesamtzahl der Anforderungen abzüglich der Fehlerhaften Anforderungen geteilt durch die Gesamtzahl der Anforderungen in einem bestimmten Zeitraum. Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Azure-Kostenverwaltung durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Zusatzbestimmungen: Sie SLA gilt nicht, wenn die Nichterfassung von Ausgabendaten auf Probleme mit AWS-Endgeräten, Diensten außerhalb von Azure-Kostenverwaltung oder Änderungen der Azure-Konfiguration durch den Kunden zurückzuführen ist.

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Microsoft Fabric

Zusätzliche Definitionen

Kapazität: Kapazität ist ein dedizierter Satz von Ressourcen, die zu einem bestimmten Zeitpunkt zur Nutzung verfügbar sind. Kapazität definiert die Fähigkeit einer Ressource, eine Aktivität auszuführen oder eine Ausgabe („Output“) zu erzeugen. Verschiedene Elemente nutzen zu einem bestimmten Zeitpunkt eine unterschiedliche Kapazität aus. Fabric offeriert Kapazität über die Fabric-SKU und Testversionen. Weitere Informationen finden Sie unter [Was ist Kapazität? \(https://learn.microsoft.com/fabric/enterprise/licenses#capacity\)](https://learn.microsoft.com/fabric/enterprise/licenses#capacity)?

Maximal verfügbare Minuten: Die Summe aller Minuten, in denen eine bestimmte Einzelkapazität während eines anwendbaren Zeitraums („Applicable Period“) für einen bestimmten Mandanten instanziiert wurde.

Ausfallzeitminuten*: Die gesamten akkumulierten Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für eine bestimmte Kapazität nach ihrer Erstellung oder vor ihrer Ausnutzung, wenn die Kapazität nicht in allen anwendbaren Fabric-Funktionen genutzt werden kann, wie weiter unten aufgeführt:

Power BI – Weiterleitung zum Power BI-Bereich

Ansicht: Ansicht von Power BI-Dashboards, -Berichten und -Apps im Dienst.

Dataset-Aktualisierung: Aktualisierungsvorgänge planen oder manuell auslösen und erwarten, dass diese Vorgänge innerhalb der voraussichtlichen Zeitrahmen abgeschlossen werden, unter Berücksichtigung aller Bedingungen, die sich auf die Aktualisierungsgeschwindigkeiten auswirken könnten (z. B. Größe des Datensatzes).

Auf Power BI Portal zugreifen: Auf Power BI Portal zugreifen und es nutzen innerhalb der voraussichtlichen Zeitrahmen unter Berücksichtigung der Netzwerkbedingungen und -einschränkungen in der Kundenumgebung oder außerhalb von Microsoft.

Data Factory

Dataflow Gen2-Aktualisierung: Planen Sie den Aktualisierungsvorgang oder lösen Sie ihn manuell aus und erwarten Sie den Abschluss dieser Vorgänge.

Pipeline öffnen: Pipelines im Service öffnen.

Aufbau von Systemen zur Erfassung und Nutzung von Daten („Data Engineering“)

„**Lakehouse“ (hybride Datenmanagement-Architektur) öffnen:** „Lakehouse“ im Service öffnen und anzeigen.

Notizbuch öffnen: Notizbuch im Service öffnen und anzeigen.

„**Spark Job“-Definition öffnen:** „Spark Job“-Definition im Dienst öffnen und anzeigen.

Datenwissenschaft

ML-Model öffnen: ML-Model im Service öffnen und anzeigen.

Experiment öffnen: Experimente im Service öffnen und anzeigen.

Datenlager („Data Warehouse“)

Datenbank öffnen: Datenlager/Datenbank im Dienst öffnen und anzeigen.

Echtzeitanalysen

Event-Stream öffnen: Event-Streams im Service öffnen und anzeigen.

KQL-Datenbank öffnen: KQL-Datenbank im Service öffnen und anzeigen.

OneLake

OneLake-Lesetransaktionen: Alle Lesevorgänge auf OneLake DFS-APIs.

[Inhalt](#)



[Einführung](#)



[Allgemeine Bestimmungen](#)



[Servicespezifische Bedingungen](#)



[Anhänge](#)

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

*Ausfallzeitminuten umfassen keinen Zeitraum, in dem die Unfähigkeit, Fabric-Funktionen innerhalb einer bestimmten Kapazität zu nutzen, auf die Microsoft Fabric-Drosselungsrichtlinie zurückzuführen ist.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Microsoft Genomics

Zusätzliche Definitionen:

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe der kumulierten Minuten für alle Microsoft Genomics-Konten, die vom Kunden erstellt wurden und während eines Anwendbaren Zeitraums für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement aktiv sind.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, in denen Microsoft Genomics nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Versuche, REST-API-Anforderungen des authentifizierten Genomics-Diensts zu senden, während der Minute entweder einen Fehlercode zurückgeben oder nicht innerhalb der Minute mit einer Bestätigung antworten.

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für Microsoft Genomics wird anhand der folgenden Formel berechnet:

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Microsoft Sentinel

Zusätzliche Definitionen:

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter Microsoft Sentinel vom Kunden während eines Anwendbaren Zeitraums in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wird.

„**Downtime**“ ist die Gesamtanzahl der Minuten innerhalb der maximal verfügbaren Minuten, in der Daten in Microsoft Sentinel nicht verfügbar sind. Eine Minute gilt für einen bestimmten Azure Sentinel als nicht verfügbar, in der keine HTTP-Operationen zu einem Erfolgscode führten.

„**Prozentsatz der Abfrageverfügbarkeit**“ für einen bestimmten Microsoft Sentinel wird berechnet als Maximal Verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal Verfügbare Minuten multipliziert mit 100.

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

Servicegutschrift:

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

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Mobile Dienste

Zusätzliche Definitionen:

„**Fehlerhafte Transaktionen**“: alle API-Aufrufe, die in der Gesamtzahl der Transaktionsversuche enthalten sind und entweder zu einem Fehlercode führen oder keinen Erfolgscode zurückgeben.

„**Gesamtzahl der Transaktionsversuche**“ sind die gesamten kumulierten API-Aufrufe, die während eines Anwendbaren Zeitraums für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement, für das Azure Mobile Services ausgeführt werden, an die Azure Mobile Services erfolgen.

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Servicelevel-Ausnahmen: Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Standard- und Premiumstufen bei den Mobile Services.

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Monitor

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für die Azure-Monitorwarnungen

Zusätzliche Definitionen:

„**Warnregel**“ ist eine Sammlung von Signalkriterien, die zur Generierung von Warnungen unter Verwendung von Überwachungsereignisdaten verwendet werden, die dem Warndienst bereits zur Analyse zur Verfügung stehen.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen die Warnregel(n) vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt wird/werden.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, in denen die Warnregel nicht verfügbar ist. Eine Minute für eine bestimmte Warnmeldungsregel gilt als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche, die Telemetriesignale für Ressourcen, die von der Warnmeldungsregel zusammengefasst werden, zu analysieren, über die gesamte Minute hinweg entweder zu einem Fehlercode oder binnen fünf Minuten nach dem Start der Warnmeldungsregel nicht zu einem Erfolgscode führen.

„**Betriebszeitprozentsatz**“ wird berechnet als Maximal Verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal Verfügbare Minuten multipliziert mit 100.

Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Azure-Monitorwarnungen durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Azure-Monitor-Benachrichtigungszustellung

Zusätzliche Definitionen:

„**Aktivitätsgruppe**“ ist eine Sammlung von Aktivitäten, die die bevorzugten Methoden der Benachrichtigungszustellung festlegen.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten, in denen Aktivitätsgruppen vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt werden.

Ausfallzeit: ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal verfügbaren Minuten, in denen die Aktivitätsgruppe nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte Aktivitätsgruppe als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Versuche, während der Minute Warnungen zu senden oder Registrierungsverwaltungsvorgänge in Bezug auf die Aktivitätsgruppe durchzuführen, entweder einen Fehlercode zurückgeben oder innerhalb von fünf Minuten nicht zu einem Erfolgscode führen.

Betriebszeitprozentsatz: errechnet sich aus den Maximal Verfügbaren Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Service-Levels und Servicegutschriften:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Siehe auch *Log Analytics und Application Insights*.

[Inhalt](#)



[Einführung](#)



[Allgemeine Bestimmungen](#)



[Servicespezifische Bedingungen](#)



[Anhänge](#)

Monatliche Uptime-Berechnung und Servicelevels für den verwalteten Azure Monitor-Dienst für Prometheus

Zusätzliche Definitionen:

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter Azure Monitor-Arbeitsbereich vom Kunden in Microsoft Azure im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurde.

Ausfallzeit: ist die Gesamtanzahl der Minuten innerhalb der maximal verfügbaren Minuten, in der Daten in einem bestimmten Azure Monitor-Arbeitsbereich nicht erreichbar sind. Eine Minute gilt für einen bestimmten Azure Monitor-Arbeitsbereich als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche zum Abruf von metrischen Prometheus-Daten während der gesamten Minute entweder zu einem Fehlercode führen oder binnen 60 Sekunden keinen HTTP-Code zurückgeben.

Prozentsatz der Monatlichen Abfrageverfügbarkeit: für einen bestimmten Azure Monitor-Arbeitsbereich wird berechnet als Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal verfügbare Minuten multipliziert mit 100.

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

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

Service-Levels und Servicegutschriften:

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

[Inhalt / Begriffsbestimmungen](#)

Azure NetApp Files

Zusätzliche Definitionen

„**Volumen**“ ist eine logische Speicherressource in Azure NetApp Files, die ein Dateisystem enthält und zum Speichern von Daten verwendet wird.

„**Konnektivität**“ ist ein bidirektionaler Netzwerkverkehr zwischen dem Volumen und anderen IP-Adressen mit TCP- oder UDP-Netzwerkprotokollen, in denen das Volumen für den zulässigen Verkehr konfiguriert ist.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein Volumen vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt wird.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der kumulierten Minuten, die Teil der Maximal Verfügbaren Minuten sind, die in der Azure-Region keine Volumen-Konnektivität haben.

„**Betriebszeitprozentsatz**“: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt / Begriffsbestimmungen](#)

Network Watcher

Zusätzliche Definitionen:

„**Netzwerkdiagnose-Tools**“ ist eine Sammlung von Netzwerkdiagnose- und Topologie-Tools.

„**Maximale Diagnostische Prüfungen**“ bezeichnet die Gesamtzahl der vom Netzwerkdiagnosetool durchgeführten Diagnoseaktionen, wie vom Kunden in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement konfiguriert.

„**Fehlerhafte diagnostische Überprüfungen**“ ist die Gesamtzahl der Diagnoseaktionen innerhalb der Maximalen diagnostischen Prüfungen, die einen Fehlercode oder keine Antwort innerhalb der in der nachstehenden Tabelle dokumentierten Maximalen Verarbeitungszeit ergeben.

Diagnosetool	Maximale Verarbeitungszeit
IPFlow überprüfen NextHop Paketserfassung	2 Minuten

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Diagnosetool	Maximale Verarbeitungszeit
Sicherheitsgruppenansicht Topologie Verbindungsmonitor Verbindungsmonitor (klassisch)	
VPN-Problembehandlung	10 Minuten

Der „**Betriebszeitprozeentsatz**“ errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximale Diagnoseprüfungen abzüglich Fehlerhafte Diagnoseprüfungen}}{\text{Maximale Diagnoseprüfungen}} \times 100$$

Servicelevels:

Betriebszeitprozeentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Benachrichtigungshubs

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter Benachrichtigungs-Hub im Verlauf eines Anwendbaren Zeitraums in Microsoft Azure bereitgestellt wird.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller Benachrichtigungs-Hubs, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement unter einer Basis- oder Standard-Stufe für Benachrichtigungs-Hubs während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt werden.

Ausfallzeit: Die kumulierten Bereitstellungsminuten über alle Benachrichtigungs-Hubs hinweg, von Ihnen bereitgestellt in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement unter den Basis- oder Standardstufen der Benachrichtigungs-Hubs, in denen der Benachrichtigungs-Hub nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für einen bestimmten Benachrichtigungs-Hub als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Versuche, während der Minute Benachrichtigungen zu senden oder Registrierungsverwaltungsvorgänge in Bezug auf den Benachrichtigungs-Hub durchzuführen, entweder einen Fehlercode zurückgeben oder innerhalb von fünf Minuten nicht zu einem Erfolgscode führen.

Betriebszeitprozeentsatz: Der Betriebszeitprozeentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozeentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Servicelevel-Ausnahmen: Service-Levels und Servicegutschriften gelten für Ihre Nutzung der Basis- und Standard-Stufen für Benachrichtigungs-Hubs.

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Bedarfsgesteuerte Kapazitätsreservierung in Bezug auf Virtuelle Azure-Computer

Zusätzliche Definitionen

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

„**Kapazität**“ ist die Eigenschaft einer Bedarfsgesteuerten Kapazitätsreservierung, die die Anzahl der reservierten virtuellen Computerinstanzen angibt.

„**Bedarfsgesteuerte Kapazitätsreservierung**“ ist das Objekt, das in einem Azure-Abonnement erstellt wird, um eine Menge an reservierter Kapazität für einen bestimmten virtuellen Computerinstanzentyp an einem bestimmten Ort anzugeben.

„**Virtueller Computer**“ bezieht sich auf permanente Instanztypen, die einzeln oder als Teil einer VC-Skalierungsgruppe in einer mehrinstanzenfähigen Umgebung in Azure bereitgestellt werden können.

„**Zugewiesene Virtuelle Computer**“ ist die Eigenschaft einer Bedarfsgesteuerten Kapazitätsreservierung; sie bezieht sich auf die Liste der virtuellen Computer, die der Bedarfsgesteuerten Kapazitätsreservierung zugewiesen sind.

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

„**Unterstützte Bereitstellung**“ ist eine Bereitstellung eines virtueller Computers, die mit dem Standort übereinstimmt, einschließlich der Verfügbarkeitszone, falls diese definiert ist, die exakte Größe des virtuellen Computers einer vorhandenen Bedarfsgesteuerten Kapazitätsreservierung verwendet und der [Nutzungsdokumentation](#) der Funktion entspricht.

„**Reservierte Einheit**“ ist genau eine Instanz einer Bedarfsgesteuerten Kapazitätsreservierung. Wenn eine Bedarfsgesteuerte Kapazitätsreservierung beispielsweise eine Kapazität von 10 virtuellen Computern angibt, dann gibt es 10 reservierte Einheiten.

„**Ungenutzte Kapazitätsreservierung**“ ist die Bedarfsgesteuerte Kapazitätsreservierung, bei der die Anzahl der zugewiesenen virtuellen Computer geringer ist als die Kapazität.

„**Nicht für Bereitstellung verfügbar**“ ist definiert als jede unterstützte Bereitstellung, die so konfiguriert ist, dass sie eine vorhandene Ungenutzte Kapazitätsreservierung verbraucht, die zwei Bedingungen erfüllt:

- i. Empfängt eine Fehlermeldung, die angibt, dass die Kapazität eines virtuellen Computers nicht ausreicht. Eine fehlerhafte Bereitstellung eines virtuellen Computers aufgrund anderer Fehlertypen oder mangelnder Kapazität bezüglich Festplatten oder anderer Azure-Ressourcen erfüllt diese Anforderung nicht; und
- ii. Die Bedarfsgesteuerte Kapazitätsreservierung erfüllt weiterhin die Definition der Ungenutzten Kapazitätsreservierung (d. h. andere virtuelle Computer haben die Ungenutzte Kapazitätsreservierung nicht bereits verbraucht).

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für bedarfsgesteuerte Kapazitätsreservierung

„**Nicht verfügbare Minuten**“ sind definiert als Minuten, in denen eine Ungenutzte Kapazitätsreservierung nicht für die Bereitstellung verfügbar ist. Ab dem Zeitpunkt, zu dem eine Bedingung „Nicht verfügbar für die Bereitstellung“ eintritt, werden die Nicht verfügbaren Minuten kumuliert, bis (a) eine nachfolgende Unterstützte Bereitstellung erfolgreich ist, (b) eine weitere Bedingung „Nicht verfügbar für die Bereitstellung“ aus einem anderen Unterstützten Bereitstellungsversuch resultiert oder (c) 15 Minuten verstrichen sind. Wenn 15 Minuten verstrichen sind, ohne dass eine Unterstützte Bereitstellung versucht wurde, werden die Nicht verfügbaren Minuten bei einer nachfolgenden Bedingung „Nicht verfügbar für die Bereitstellung“ erneut gesammelt.

Die Nicht verfügbaren Minuten sammeln sich für jede reservierte Einheit an, die nicht genutzt werden kann. Wenn eine reservierte Einheit genutzt wird, während eine andere unbenutzt bleibt, werden die Nicht verfügbaren Minuten nur für die unbenutzte reservierte Einheit weiter kumuliert. Siehe [Berechnungsbeispiel](#) in der Funktionsdokumentation.

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der kumulierten, nicht verfügbaren Minuten, die Teil der Minuten in einem bestimmten Monat sind, berechnet pro reservierter Einheit.

„**Betriebszeitprozentsatz**“ für jede reservierte Einheit wird anhand des Prozentsatzes der Minuten im Anwendbaren Zeitraum berechnet, in denen eine reservierte Einheit eine Ausfallzeit hatte.

$$\frac{\text{Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung jeder Reservierten Einheit durch den Kunden in einer Bedarfsgesteuerten Kapazitätsreservierung. Die Servicegutschriften werden auf der Grundlage der Kosten für jede Reservierte Einheit und nicht der Gesamtkosten der Bedarfsgesteuerten Kapazitätsreservierung ausgestellt.

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure OpenAI-Dienst

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für den Azure OpenAI-Dienst

Zusätzliche Definitionen:

„**Azure OpenAI-Ressource**“ bezieht sich auf eine Azure-Ressource vom Typ Azure OpenAI, die in einer Azure-Region in einem Microsoft Azure-Abonnement erstellt wurde.

„**Bereitstellung**“ ist ein Modellendpunkt, der in einer Azure OpenAI-Ressource bereitgestellt wird.

„**Anforderung**“ ist ein API-Aufruf für eine Bereitstellung.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, die eine bestimmte Bereitstellung von einem Kunden in einer Azure OpenAI-Ressource während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt wird.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der maximal verfügbaren Minuten, in denen eine Bereitstellung nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn > 0,01 % der in dieser Minute an die Bereitstellung gestellten Anforderungen einen Fehlercode zurückgeben. Wenn in einer bestimmten Minute keine Anfragen gestellt werden, wird davon ausgegangen, dass diese Minute zu 100 % verfügbar ist.

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ wird durch die folgende Formel ermittelt:

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10%
< 99 %	25%

Latenzberechnung und Servicelevel für Azure OpenAI Provisioned Throughput Managed Deployments**Zusätzliche Definitionen**

„**Azure OpenAI Deployment**“ ist eine Azure OpenAI-Modellbereitstellung für ein anwendbares Modell innerhalb einer Azure OpenAI-Ressource.

„**Azure OpenAI Provisioned Managed Deployment**“ ist eine Azure OpenAI-Modellbereitstellung, die für die Verwendung der bereitgestellten verwalteten Funktion konfiguriert ist und reservierte Modellverarbeitungskapazität mit einem SLA-Latenzzielwert bietet, wie in der Dokumentation zu [Azure OpenAI Provisioned Managed Deployment](#) angegeben.

„**Maximale Anforderungsgröße**“ ist die maximale Anzahl von Eingabe- und Ausgabebtokens, die in einer bestimmten Anforderung für ein bestimmtes Azure OpenAI-Modell enthalten sein können, wie in der Dokumentation zu [Azure OpenAI-Modellen](#) angegeben.

„**N**“ ist die Anzahl von erfolgreichen Anfragen an eine Azure OpenAI Provisioned Throughput Managed-Bereitstellung mit einer maximalen Anfragegröße, die höchstens dem im bereitgestellten Azure OpenAI-Modell angegebenen Grenzwert in einer bestimmten Minute entspricht.

„**Tokens pro Sekunde**“ ist eine Latenzmessung, die die Generierungsgeschwindigkeit für eine bestimmte Azure OpenAI-Modellantwort aufzählt. Die Gesamtzahl der generierten Token wird durch die zum Generieren der Token benötigte Zeit geteilt. Als generierte Token werden alle nach dem ersten Token generierten Token gezählt.

„**SLA-Latenzzielwert**“ ist das Latenzziel in Tokens pro Sekunde für ein bestimmtes Modell, wie in der Dokumentation zu [Azure OpenAI Provisioned Managed Deployment](#) angegeben.

„**S**“ sind die Antwortzeiten in N, die die folgenden Kriterien erfüllen und folgendermaßen bestimmt werden:

- Tokens pro Sekunde für Anrufe, die mehr Tokens generieren als der SLA-Latenzzielwert ODER die länger als 1 Sekunde brauchen, um alle Antworten zu generieren
- SLA-Latenzzielwert für Anrufe, die höchstens den SLA-Latenzzielwert generieren UND weniger als 1 Sekunde zum Generieren aller Antworttoken benötigen
- 0 für alle Anrufe, die höchstens 1 Token generieren

„**Durchschnittliche Token pro Sekunde**“ ist der Durchschnitt der Token pro Sekunde für alle S in einer bestimmten Minute.

„**Überschüssige Latenzminuten**“: Ist die Gesamtzahl der einminütigen Intervalle, während derer die durchschnittliche Anzahl von Tokens pro Sekunde unter dem SLA-Latenzzielwert liegt. Wenn N Null ist, beträgt die Anzahl von überschüssigen Latenzminuten für dieses Intervall 0.

Die „**Durchschnittliche Übermäßige Latenzrate**“ für einen Anwendbaren Zeitraum der Rechnungsstellung ist die Summe der Überschüssigen Latenzminuten, geteilt durch die Gesamtzahl der Minuten in diesem Anwendbaren Zeitraum.

Der „**Durchschnittliche Prozentsatz der Erreichung**“ für eine bestimmte Azure OpenAI Provisioned Throughput Managed Deployment wird berechnet, indem die Durchschnittliche Rate Übermäßiger Latenz für eine bestimmte Azure OpenAI-Ressource in einem Anwendbaren Zeitraum von 100 % abgezogen wird.

Der Prozentsatz der Erreichung der Latenz für die Zeit zwischen Token wird durch folgende Formel ermittelt:

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

Servicegutschrift für Azure OpenAI Provisioned Throughput Managed Deployments

Durchschnittlicher Prozentsatz der Erreichung	Servicegutschrift
< 99 %	10 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Operator Insights

Zusätzliche Definitionen:

Ausgeschlossene Transaktionen sind Speichertransaktionen, die weder auf die Gesamtzahl der Speichertransaktionen noch auf Fehlerhafte Speichertransaktionen angerechnet werden. Zu den Ausgeschlossenen Transaktionen zählen Fehler vor der Authentifizierung, Authentifizierungsfehler, versuchte Transaktionen für Speicherkonten über deren festgelegte Kontingente hinaus, Erstellung oder Löschung von Containern, Dateifreigaben, Tabellen oder Warteschlangen, Löschen von Warteschlangen und Kopieren von Blobs oder Dateien zwischen Speicherkonten.

Aufnahme-API ist die ADLS-Blob-API direkt zum Eingabespeicherkonto.

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Gesamtzahl der Speichertransaktionen ist die Gesamtzahl der authentifizierten REST-API-Anfragen an die Aufnahme-API und schließt Ausgeschlossene Transaktionen nicht ein.

Fehlerhafte Speichertransaktionen ist die Menge aller Speichertransaktionen innerhalb der Gesamtzahl der Speichertransaktionen, die nicht innerhalb der dem jeweiligen Transaktionstyp zugeordneten Maximalen Verarbeitungszeit abgeschlossen werden, wie in der folgenden Tabelle angegeben. Die Maximale Verarbeitungszeit umfasst nur die Zeit, die zum Verarbeiten einer Transaktionsanforderung innerhalb des Speicherdienstes verbraucht wird, und nicht jede sonstige Zeit, die zum Übertragen der Anforderung an den oder vom Speicherdienst benötigt wird.

Transaktionstypen	Maximale Verarbeitungszeit
PutBlob und GetBlob (umfasst Blocks und Seiten) Gültige Seiten-BLOB-Bereiche abrufen	Zwei (2) Sekunden multipliziert mit der Anzahl der während der Verarbeitung der Anforderung übertragenen MBs.
PutFile und GetFile	Zwei (2) Sekunden multipliziert mit der Anzahl der während der Verarbeitung der Anforderung übertragenen MBs.

Diese Zahlen stellen maximale Verarbeitungszeiten dar. Die tatsächlichen und durchschnittlichen Verarbeitungszeiten sind voraussichtlich sehr viel kürzer.

Zu Fehlerhaften Speichertransaktionen zählen nicht:

- Transaktionsanforderungen, die vom Speicherdienst aufgrund des Fehlers beim Einhalten geeigneter Backoff-Prinzipien gedrosselt werden.
- Transaktionsanforderungen, deren Zeitüberschreitungen niedriger als die oben angegebenen Maximalen Verarbeitungszeiten festgelegt sind.

Fehlerrate ist die Gesamtzahl der fehlerhaften Speichertransaktionen geteilt durch die Gesamtzahl der Speichertransaktionen in einem festgelegten Zeitintervall (zurzeit eine Stunde). Wenn die Gesamtzahl der Speichertransaktionen in einem bestimmten Ein-Stunden-Intervall null ist, beträgt die Fehlerrate für dieses Intervall 0 %.

Durchschnittliche Fehlerrate für einen Anwendbaren Zeitraum ist die Summe der Fehlerraten für jede Stunde im Anwendbaren Zeitraum, geteilt durch die Gesamtzahl der Stunden im Anwendbaren Zeitraum.

Die folgenden Servicelevel und Servicegutschriften gelten für jede Nutzung von Azure Operator Insights durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz wird nach folgender Formel berechnet:

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

Servicegutschrift:

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

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

Azure Operator Service Manager

Zusätzliche Definitionen:

„**Anwendbare Servicegebühren**“ sind die Gesamtgebühren, die von Ihnen tatsächlich für einen Service gezahlt und auf den Monat angewendet werden, in dem eine Servicegutschrift geschuldet wird.

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

Maximal Verfügbare Minuten: die Gesamtzahl der kumulierten Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum, in denen mindestens eine Azure Operator Service Manager Site Network Service-Ressource in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.

Ausfallzeit: Eine Minute gilt als Ausfallzeit, wenn alle kontinuierlichen Versuche, Dienstressourcen zu erstellen, zu aktualisieren oder anzuzeigen, während der gesamten Minute entweder einen Fehlercode zurückgeben oder nicht innerhalb von zwei Minuten zu einem Erfolgscode führen.

„**Betriebszeitprozentsatz**“: wird für Azure Operator Service Manager als Maximal Verfügbare Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten im Anwendbaren Zeitraum berechnet. Der Betriebszeitprozentsatz wird pro Region berechnet und mit der folgenden Formel dargestellt:

$$\text{Monatliche Betriebszeit in \%} = (\text{Maximal Verfügbare Minuten} - \text{Ausfallzeit}) / (\text{Maximal Verfügbare Minuten}) \times 100$$

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Servicelevel-Ausnahmen:

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme, die sich aus Folgendem ergeben:

- Ihrer fehlenden Einhaltung der erforderlichen Konfigurationen, Ihrer fehlenden Verwendung unterstützter Plattformen, Ihrer fehlenden Einhaltung von Richtlinien für die akzeptable Nutzung oder Ihrer Nutzung des Diensts in einer Art und Weise, die nicht mit den Features und Funktionen des Diensts vereinbar ist (z. B. Versuche, nicht unterstützte Vorgänge durchzuführen) oder nicht den von uns veröffentlichten Anleitungen entspricht.
- Ihren Versuchen, Vorgänge auszuführen, die entweder vordefinierte Kontingente oder Kontingente überschreiten, die das Ergebnis unserer Drosselung eines angenommenen missbräuchlichen Verhaltens sind.

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

Azure-Orbitale Bodenstation

Zusätzliche Definitionen

Der Dienst „**Azure – Orbitale Bodenstation**“ ist ein vollständig verwalteter Bodenstationsdienst, der Konnektivität mit niedriger Latenz von Kundensatelliten im Orbit zur Microsoft Azure-Cloud bietet. Für die Zwecke dieser SLA umfasst der Dienst nur die Konnektivität zu Bodenstationen, die sich im Besitz von Microsoft befinden und von Microsoft betrieben werden, und nicht zu Bodenstationen, die sich im Besitz oder Betrieb von externen Anbietern von Bodenstationen befinden und von Kunden für die Zusammenarbeit mit dem Dienst „Azure – Orbitale Bodenstation“ konfiguriert werden.

„**Geplanter Kontakt**“ ist eine Verbindung zwischen einer Microsoft-eigenen und -betriebenen „Azure – Orbitale Bodenstation“ und dem Satelliten des Kunden, die vom Kunden (entweder über das Azure-Portal oder die API) angefordert und von Microsoft als geplant bestätigt wurde (d. h. der Status des angeforderten Kontakts zeigt „Geplant“ in der Azure-Portal- oder API-Schnittstelle).

„**Ausfallzeit**“ ist die Zeit während eines geplanten Kontakts, in der der Kunde nicht in der Lage ist, Daten End-to-End entweder an oder von den Satelliten des Kunden an den Endpunkt des virtuellen Kundennetzwerks auf Azure zu übergeben; in beiden Fällen aufgrund eines Fehlers, der insbesondere dem Dienst „Azure – Orbitale Bodenstation“ oder der Stornierung eines zuvor bestätigten, geplanten Kontakts zugeordnet werden kann (wie im Feld „ContactsStatus“ angegeben, das von „geplant“ in „fehlgeschlagen“ oder „providerCancelled“ geändert wurde).

Ausfallzeiten beinhalten keine Zeiten während eines geplanten Kontakts, in denen der Kunde Daten nicht durchgängig weitergeben kann, und zwar aufgrund von (i) Umständen, die unter die unten aufgeführten Servicelevel-Ausnahmen fallen; oder (ii) aufgrund aller Umstände, die den Dienst „Azure – Orbitale Bodenstation“ daran hindern, einen angeforderten Kontakt als geplanten Kontakt zu bestätigen. Für die Zwecke des Diensts „Azure – Orbitale Bodenstation“ beinhaltet die Ausfallzeit keine geplanten Ausfallzeiten, die auf Wartungs- oder Reparaturarbeiten an den Standorten des Diensts „Azure – Orbitale Bodenstation“ zurückzuführen sind.

Servicelevel-Ausnahmen:

- Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme, die sich aus Folgendem ergeben:
 - Einschränkungen oder Beschränkungen der Lizenz des Kunden für den Betrieb eines Raumfahrzeugs durch eine Regulierungsbehörde oder Regierungsbehörde.
 - Nutzung von Diensten, Hardware oder Software, die nicht von Microsoft bereitgestellt wurden, darunter u. a. Probleme im Zusammenhang mit unzureichender Bandbreite oder Software bzw. Diensten von Dritten.
 - Versäumnis, erforderliche Konfigurationen einzuhalten, unterstützte Plattformen zu verwenden, Richtlinien für die akzeptable Nutzung einzuhalten, oder die Nutzung des Diensts „Azure – Orbitale Bodenstation“, die nicht mit den Features und Funktionen vereinbar ist (z. B. Versuche, nicht ausdrücklich unterstützte Vorgänge durchzuführen) oder die nicht der von uns veröffentlichten Dokumentation oder Hilfe entspricht.

Berechnung des Prozentsatzes der erfolgreichen Kontakte und Service-Levels

„**Prozentsatz der erfolgreichen Kontakte**“ errechnet sich aus den gesamten Geplanten Kontaktminuten abzüglich der gesamten Ausfallminuten geteilt durch die gesamten Geplanten Kontaktminuten x 100. Er wird durch die folgende Formel dargestellt:

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Geplanten Kontaktminuten abzüglich Ausfallzeitminuten}}{\text{Gesamtzahl der Geplanten Kontaktminuten}} \times 100$$

Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für den Azure Orbital Ground Station-Dienst für die Anwendbaren Servicegebühren:

Prozentsatz der erfolgreichen Kontakte	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 98 %	25 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Microsoft Playwright Testing

Zusätzliche Definitionen

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Microsoft Playwright Testing-Dienstressource während eines Anwendbaren Zeitraums in Microsoft Azure bereitgestellt wird.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller Microsoft Playwright Testing-Dienstressourcen, die von Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt werden.

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller Microsoft Playwright Testing-Dienstressourcen, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums, in dem die Microsoft Playwright Testing-Ressource nicht verfügbar ist, bereitgestellt werden. Eine Minute gilt als für einen bestimmten Dienst nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden HTTP-Anfragen zum Durchführen von während der Minute initiierten Vorgängen entweder einen Fehlercode ausgeben oder nicht innerhalb von 5 Minuten eine Antwort ausgeben.

„**Betriebszeitprozentsatz**“ wird nach folgender Formel berechnet:

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

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Microsoft Playwright Testing durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

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

Azure Private 5G Core

Zusätzliche Definitionen:

„**Anwendbare Servicegebühren**“ sind die Gesamtgebühren, die von Ihnen tatsächlich für einen Service gezahlt und auf den Monat angewendet werden, in dem eine Servicegutschrift geschuldet wird.

„**Steuerungsebenenoperationen**“ bezeichnet alle 3GPP-Signalisierungsnachrichten.

„**Ausfallzeiten**“ sind für jeden Dienst in den Dienstspezifischen Bestimmungen unten definiert.

„**Onlinedienste**“ bezeichnet die von Microsoft bereitgestellte Weboberfläche, über die Kunden den Dienst verwalten.

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

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe der kumulierten Minuten während eines Anwendbaren Zeitraums, in denen ein bestimmter Azure Private 5G Core in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wird. Für den Edge-Dienst werden Minuten, in denen die Nichtverfügbarkeit auf folgende Bedingungen zurückzuführen ist, nicht gezählt:

- Wenn die physische Plattform oder das Betriebssystem nicht verfügbar ist.
- Während eines geplanten Software-Upgrade-Fensters.
- Wenn das System über seiner Nennlast läuft, wie in der Produktdokumentation definiert.
- Wenn die Nichtverfügbarkeit auf ein Problem im Netzwerk außerhalb der physischen Plattform zurückzuführen ist, auf der der Edge-Dienst ausgeführt wird.
- Wenn die Konfiguration von Azure Private 5G Core oder des zugrunde liegenden Betriebssystems dazu führt, dass das System Anforderungen nicht erfolgreich verarbeiten kann.

„**Betriebszeitprozentsatz**“ für einen bestimmten Azure Private 5G Core wird in einem Anwendbaren Zeitraum für den Azure Private 5G Core als die Maximal Verfügbaren Minuten minus Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten berechnet. Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

$$\text{Monatliche Betriebszeit \%} = \frac{(\text{Maximal verfügbare Minuten} - \text{Standzeit})}{\text{Maximal Verfügbare Minuten}} \times 100$$

Der Service besteht aus zwei Komponenten – dem Edge-Service und dem Onlinedienst, mit den folgenden Beschreibungen, was für jede dieser Komponenten eine Ausfallzeit darstellt.

Edge-Dienst: Eine bestimmte Minute gilt als Ausfallzeit, wenn einer der folgenden Punkte zutrifft:

- Der Dienst antwortet für die Dauer der Minute nicht auf alle Steuerungsebenenoperationen oder verarbeitet sie nicht.
- Weniger als 99,9 % der Pakete bei vollständig eingerichteten PDU-Sitzungen werden weitergeleitet.

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Onlinedienst: Eine Minute gilt als Ausfallzeit, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche zum Erstellen, Aktualisieren oder Anzeigen von Ressourcen des Dienstes während der gesamten Minute entweder einen Fehlercode zurückgeben oder nicht binnen zwei Minuten zu einem Erfolgscode führen.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Servicelevel-Ausnahmen:

- G0 wird von diesem SLA nicht abgedeckt.
- Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme, die sich aus Folgendem ergeben:
 - der Nutzung von Diensten, Hardware oder Software, die nicht von uns bereitgestellt wurden, darunter u. a. Probleme im Zusammenhang mit unzureichender Bandbreite oder Software bzw. Diensten von Dritten
 - Ihr Versäumnis, erforderliche Konfigurationen einzuhalten, unterstützte Plattformen zu verwenden, Richtlinien für die akzeptable Nutzung einzuhalten, oder Ihre Nutzung des Diensts in einer Art und Weise, 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
 - Ihren Versuchen, Vorgänge durchzuführen, die vorgeschriebene Kontingente überschreiten oder die sich aus der Drosselung von angenommenem missbräuchlichem Verhalten durch uns ergeben
- Monatliche Wartungsfenster, die eine Ausfallzeit zum Patchen Ihres Servers und Ihrer Infrastruktur verursachen, werden von der Betriebszeitberechnung ausgeschlossen.

[Inhalt / Begriffsbestimmungen](#)

Azure Private Link

Zusätzliche Definitionen

„**Azure Private Link-Dienst**“ ist der Verweis auf Ihren eigenen Dienst, der für Azure Private Link aktiviert ist und in Ihrem eigenen virtuellen Netzwerk eingesetzt wird.

„**Azure Private Endpoint**“ ist eine Netzwerkschnittstelle, die Ihren für Azure Private Link aktivierten Dienst mit einer privaten IP-Adresse in Ihrem virtuellen Netzwerk verbindet.

Berechnung der Betriebszeit

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe der kumulierten Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum, in denen der Azure Private Link-Dienst oder Azure Private Endpoint in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wird.

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für einen bestimmten Azure Private Link-Dienst oder Azure Private Endpoint, in denen der Azure Private Link-Dienst oder Azure Private Endpoint nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Verbindungsversuche über Azure Private Endpoint während der gesamten Minute erfolglos bleiben.

„**Betriebszeitprozentsatz**“: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt / Begriffsbestimmungen](#)

Microsoft Purview

Zusätzliche Definitionen:

„**Gesamtzahl der Anforderungen**“ ist die Zahl aller authentifizierten API-Anforderungen, mit Ausnahme von Ausgeschlossenen Anforderungen, zur Durchführung von Microsoft Purview-Operationen während eines Anwendbaren Zeitraums für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

„**Ausgeschlossene Anforderungen**“ ist die Zahl aller Anforderungen, deren Ergebnis ein HTTP 4xx-Statuscode ist.

„**Fehlerhafte Anforderungen**“ ist die Zahl aller Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Anforderungen, die einen Fehlercode zurückgeben.

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für die API-Aufrufe an den Microsoft Purview-Dienst wird berechnet als Gesamtzahl der Anforderungen abzüglich der fehlerhaften Anforderungen geteilt durch die Gesamtzahl der Anforderungen in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Die folgenden Servicegutschriften gelten für die Nutzung von API-Aufrufen innerhalb des Microsoft Purview*-Dienstes durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

*Die oben genannten Servicegutschriften sind nur für Teile von Microsoft Purview verfügbar, die auf Abonnementbasis angeboten werden (früher bekannt als Azure Purview).

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Red Hat OpenShift

Zusätzliche Definitionen

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb eines Anwendbaren Zeitraums, in denen ein bestimmter Azure Red Hat OpenShift-Cluster im Rahmen eines Microsoft Azure-Abonnements bereitgestellt wird.

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der kumulierten Maximal Verfügbaren Minuten während eines Anwendbaren Zeitraums, in denen ein bestimmter Azure Red Hat OpenShift-Cluster-API-Endpunkt nicht verfügbar ist. Eine bestimmte Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Versuche, während der Minute eine Verbindung zum Cluster API-Endpunkt herzustellen, erfolglos sind.

„**Betriebszeitprozentsatz**“: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Remote Rendering

Zusätzliche Definitionen

„**Konvertierung**“ bezieht sich auf einen Prozess, der 3D-Modelle in das während einer Rendering-Sitzung benötigte Format transformiert.

„**Rendering-Sitzung**“ bezieht sich auf eine Interaktion mit dem Remote Rendering-Dienst.

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für REST API-Konvertierungstransaktionen

„**Gesamttransaktionsversuche**“ ist die Gesamtzahl der authentifizierten REST API-Anfragen für die Konvertierungsfunktionalität im Azure Remote Rendering-Dienst, die vom Kunden während eines Anwendbaren Zeitraums für ein Abonnement durchgeführt werden. Zur Gesamtzahl der Transaktionsversuche zählen keine REST API-Anforderungen, die einen Fehlercode zurückgeben und in einem 5-Minuten-Zeitraum nach Erhalt des ersten Fehlercodes fortlaufend wiederholt werden.

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ ist die Gesamtheit aller Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Transaktionsversuche, die innerhalb von 30 Sekunden nach Eingang der Anforderung bei Microsoft einen Fehlercode zurücksenden.

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für den Azure Remote Rendering-Dienst wird berechnet als Gesamtzahl der Transaktionsversuche abzüglich der fehlgeschlagenen Transaktionen, geteilt durch die Gesamtzahl der Transaktionsversuche in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Folgende Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Konvertierungsfunktionalität des Azure Remote Rendering-Dienstes durch den Kunden:

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Betriebszeitprozensatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Rendering-Sitzungen

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten einer Rendering-Sitzung, gemessen von dem Zeitpunkt, an dem eine Rendering-Sitzung aufgrund einer vom Kunden initiierten Aktion zugewiesen wurde, bis zu dem Zeitpunkt, an dem der Kunde eine Aktion initiiert hat, die zu einer Beendigung der Sitzung während eines Anwendbaren Zeitraums führen würde.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten in allen Rendering-Sitzungen während eines Anwendbaren Zeitraums.

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der kumulierten Bereitstellungsminuten, in denen der Remote Rendering-Dienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte Rendering-Sitzung als nicht verfügbar, wenn die Rendering-Sitzung während dieser Minute keine Externe Konnektivität hat.

„**Betriebszeitprozensatz**“ für die Rendering-Sitzung wird berechnet als Maximal Verfügbare Minuten abzüglich der Ausfallzeit, geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Azure-Abonnement. Der Betriebszeitprozensatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Folgende Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Rendering-Sitzungen im Azure Remote Rendering-Dienst durch den Kunden:

Betriebszeitprozensatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure-Routeserver

Berechnung der Betriebszeit

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb eines Anwendbaren Zeitraums, in denen ein bestimmter Azure Route Server im Rahmen eines Microsoft Azure-Abonnements bereitgestellt wird.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Maximal verfügbaren Minuten, während derer ein Azure-Routeserver nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Versuche innerhalb dieser Minute, eine Verbindung mit dem Azure Route Server herzustellen, erfolglos bleiben.

„**Betriebszeitprozensatz**“ für einen bestimmten Azure Route Server wird berechnet als Maximal Verfügbare Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Betriebszeitprozensatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung jedes Azure Route Servers durch den Kunden:

Betriebszeitprozensatz	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

SAP HANA auf Azure Große Instanzen

Zusätzliche Definitionen:

„**Angekündigte Wartung einer Einzelinstanz**“ bezeichnet Ausfallzeiten im Zusammenhang mit Netzwerk-, Hardware- oder Dienstwartungen oder -aktualisierungen, die sich auf Einzelinstanzen auswirken. Wir werden diese Zeiten mindestens fünf (5) Tage vor Beginn als Ausfallzeiten veröffentlichen oder Ihnen ankündigen.

„**Hochverfügbarkeitspaar**“ bezieht sich auf zwei oder mehr identische SAP HANA auf Azure-Große Instanzen, die in derselben Region bereitgestellt und vom Kunden für die Systemreplikation auf Anwendungsebene konfiguriert werden. Kunden müssen die Mitglieder eines Hochverfügbarkeitspaares während des Architekturentwurfsprozesses bei Microsoft angeben.

„**SAP HANA auf Azure-Konnektivität**“ ist bidirektionaler Netzwerkverkehr zwischen der großen SAP HANA auf Azure-Instanz und anderen IP-Adressen unter Verwendung von TCP- oder UDP-Netzwerkprotokollen, in denen die Instanz für zulässigen Verkehr konfiguriert ist. Die IP-Adressen müssen mit denen des Virtuellen Netzwerks der verknüpften Azure-Abonnements identisch sein.

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

„**Einzelinstantz**“ wird definiert als jeder einzelnen Computer mit einer Großen Microsoft SAP HANA auf Azure-Instanz, der nicht in einem Hochverfügbarkeitspaar zur Verfügung gestellt wird.

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Hochverfügbarkeitspaar von SAP HANA auf Azure

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ bezeichnet die Summe der kumulierten Minuten während eines Anwendbaren Zeitraums für alle SAP HANA auf Azure-Instanzen, die in demselben Hochverfügbarkeitspaar bereitgestellt werden. Die Maximal verfügbaren Minuten werden ab dem Zeitpunkt gemessen, zu dem zwei oder mehr Instanzen im gleichen Hochverfügbarkeitspaar als Ergebnis einer vom Kunden initiierten Aktion gestartet sind, und bis zu dem Zeitpunkt, an dem der Kunde eine Aktion eingeleitet hat, die zum Stoppen der Instanzen führt.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten unter den Maximal Verfügbaren Minuten, für die keine Verbindung mit SAP HANA auf Azure besteht.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz für Hochverfügbarkeitspaar von SAP HANA auf Azure wird anhand der folgenden Formel berechnet:

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

Servicegutschrift für Hochverfügbarkeitspaar von SAP HANA auf Azure:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99,9 %	25 %

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Einzeinstanz SAP HANA auf Azure

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe der kumulierten Minuten für alle Einzeinstanzen von SAP HANA auf Azure, die vom Kunden während eines Anwendbaren Zeitraums für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten unter den Maximal Verfügbaren Minuten, für die keine Verbindung mit SAP HANA auf Azure besteht. Angemeldete Wartungen von Einzeinstanzen werden nicht zur Ausfallzeit gezählt.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz für Einzeinstanz von SAP HANA auf Azure wird anhand der folgenden Formel berechnet:

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

Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Einzeinstanzen von SAP HANA auf Azure durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Planer

Zusätzliche Definitionen:

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum.

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

„**Geplanter Job**“ bezeichnet eine von Ihnen festgelegte Aktion, die innerhalb von Microsoft Azure nach einem bestimmten Zeitplan ausgeführt werden soll.

Ausfallzeit: Die kumulierten Gesamtminuten in einem Anwendbaren Zeitraum, in denen sich mindestens einer Ihrer Geplanten Jobs in einem Zustand der verzögerten Ausführung befindet. Ein bestimmter Geplanter Job befindet sich in einem Status mit verzögerter Ausführung, wenn seine Ausführung nach der Geplanten Ausführungszeit noch nicht begonnen hat. Eine verzögerte Ausführungszeit wird nicht als Ausfallzeit betrachtet, wenn die Ausführung des Geplanten Jobs innerhalb von dreißig (30) Minuten nach der Geplanten Ausführungszeit beginnt.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift:

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Service-Bus

Zusätzliche Definitionen:

Zusätzliche Definitionen:

„**Nachricht**“ sind alle benutzerdefinierten Inhalte, die mithilfe eines von Service Bus unterstützten Protokolls über Service Bus-Relais, Warteschlangen oder Themen gesendet oder empfangen werden.

„**Partitionierte Namespaces**“ ermöglichen die Aufteilung von Nachrichteneinheiten auf mehrere Nachrichtenbroker, um den Gesamtdurchsatz zu erhöhen.

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

Betriebszeitberechnung und Servicelevel für Warteschlangen und Themen in allen Stufen ohne Bereitstellung partitionierter Namespaces

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Warteschlange oder ein bestimmtes Thema während eines Anwendbaren Zeitraums in Microsoft Azure bereitgestellt wird.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ bezeichnet die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle Warteschlangen und Themen, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt werden.

Ausfallzeit: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Warteschlangen und Themen, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer die Warteschlange oder das Thema nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte Warteschlange oder ein bestimmtes Thema als nicht verfügbar, wenn alle kontinuierlichen Versuche, während dieser Minute Nachrichten zu senden oder zu empfangen oder andere Operationen in Bezug auf die Warteschlange oder das Thema durchzuführen, entweder einen Fehlercode zurückgeben oder innerhalb von fünf Minuten nicht zu einem Erfolgscode führen.

Betriebszeitprozentsatz: für Warteschlangen und Themen wird berechnet als Maximal Verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Die folgenden Servicelevel und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Warteschlangen und Themen durch den Kunden in allen Stufen ohne Bereitstellung partitionierter Namespaces.

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Betriebszeitberechnung und Servicelevel für Warteschlangen und Themen in der Premium-Stufe mit Bereitstellung partitionierter Namespaces in Regionen mit Availability Zone-Unterstützung

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Warteschlange oder ein bestimmtes Thema während eines Anwendbaren Zeitraums in Microsoft Azure bereitgestellt wird.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ bezeichnet die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle Warteschlangen und Themen, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt werden.

Ausfallzeit: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Warteschlangen und Themen, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer die Warteschlange oder das Thema nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte Warteschlange oder ein bestimmtes Thema als nicht verfügbar, wenn alle kontinuierlichen Versuche, während dieser Minute Nachrichten zu senden oder zu empfangen oder andere Operationen in Bezug auf die Warteschlange oder das Thema durchzuführen, entweder einen Fehlercode zurückgeben oder innerhalb von fünf Minuten nicht zu einem Erfolgscode führen.

Betriebszeitprozentsatz: für Warteschlangen und Themen wird berechnet als Maximal Verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Die folgenden Servicelevel und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Warteschlangen und Themen durch den Kunden in der Premium-Stufe mit Bereitstellung partitionierter Namespaces in Regionen mit Availability Zone-Unterstützung:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung von Betriebszeit und Servicelevels für Relais

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmtes Relais im Anwendbaren Zeitraum in Microsoft Azure bereitgestellt wird.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl aller Bereitstellungsminuten für alle Relais, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Anwendbaren Zeitraum bereitgestellt werden.

Ausfallzeit: Dies ist die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Relais, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer das Relais nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für ein bestimmtes Relais als nicht verfügbar, wenn alle kontinuierlichen Versuche, während dieser Minute eine Verbindung mit dem Relais herzustellen, entweder einen Fehlercode zurückgeben oder innerhalb von fünf Minuten nicht zu einem Erfolgscode führen.

Betriebszeitprozentsatz: Der „Betriebszeitprozentsatz“ für Relais errechnet sich aus den Maximal Verfügbaren Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Relais durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

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

Azure SignalR-Dienst

Zusätzliche Definitionen:

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der kumulierten Maximal Verfügbaren Minuten während eines Anwendbaren Zeitraums für den SignalR Service, in denen der SignalR Service nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Versuche zum Senden von SignalR-Transaktionen während der gesamten Minute entweder einen Fehlercode ausgeben oder nicht innerhalb einer Minute zu einem Erfolgscode führen.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen der SignalR Service vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt wird.

„**SignalR-Dienst-Endpunkt**“ ist der Hostname, von dem aus Server oder Clients auf den SignalR-Dienst zugreifen, um SignalR-Transaktionen durchzuführen.

„**SignalR-Transaktionen**“ bezeichnet die Reihe von Transaktionsanforderungen, die über einen SignalR Service-Endpunkt vom Client an den Server oder vom Server an den Client gesendet werden.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Standard-Stufen des SignalR Service durch den Kunden.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Azure-Site-Wiederherstellung

Zusätzliche Definitionen:

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

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

„**Azure-to-Azure Failover**“ ist das Failover einer Geschützten Instanz von einem Azure-Primärstandort auf einen Azure-Sekundärstandort.

„**Geschützte Instanz**“ bezieht sich auf einen virtuellen oder physischen Computer, der für die Replikation durch den Site-Wiederherstellungsdienst von einem primären Standort zu einem sekundären Standort konfiguriert ist. Geschützte Instanzen werden im Verwaltungsportal, Abschnitt „Wiederherstellungsdienste“, auf der Registerkarte „Geschützte Elemente“ aufgelistet.

Berechnung der Betriebszeit und Servicelevels für Azure-zu-Azure- oder On-Premises-zu-Azure-Failover

„**Failover-Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum, in denen ein Failover einer Geschützten Instanz, die für eine On-Premises-to-On-Premises-Replikation konfiguriert ist, versucht, aber nicht abgeschlossen wurde.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Geschützte Instanz vom Azure Site Recovery Service während eines Anwendbaren Zeitraums für die Azure-zu-Azure- oder On-Premises-zu-Azure-Replikation konfiguriert wurde.

„**Geschützte Instanz**“ bezieht sich auf einen virtuellen oder physischen Computer, der für die Replikation durch den Azure Site Recovery Service von einem primären Standort zu einem sekundären Standort konfiguriert ist. 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.

Betriebszeitprozensatz: für Azure-zu-Azure- oder On-Premises-zu-Azure-Failover einer spezifischen Geschützten Instanz in einem Anwendbaren Zeitraum wird berechnet als Maximal Verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal Verfügbare Minuten.

Der Betriebszeitprozensatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der einzelnen geschützten Instanzen durch den Kunden innerhalb des Site-Wiederherstellungsdienstes für Azure-zu-Azure- oder On-Premises-zu-Azure-Failover:

Betriebszeitprozensatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Wiederherstellungssollzeit und Service-Level für On-Premises-to-Azure Failover

„**Wiederherstellungssollzeit („Recovery Time Objective“ oder „RTO“)**“ bezeichnet den Zeitraum ab dem Zeitpunkt, an dem der Kunde das Failover einer geschützten Instanz initiiert, die entweder einen geplanten oder ungeplanten Ausfall für die Replikation von On-Premises-to-Azure erlebt, bis zu dem Zeitpunkt, an dem die geschützte Instanz als virtueller Computer in Microsoft Azure ausgeführt wird, ausschließlich der Zeit, die mit manuellen Maßnahmen oder der Ausführung von Kundenskripts verbunden ist.

„**Wiederherstellungssollzeit**“: Für eine bestimmte Geschützte Instanz, die für die On-Premises-to-Azure-Replikation konfiguriert ist, beträgt der Anwendbare Zeitraum eine Stunde.

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung jeder Geschützten Instanz innerhalb des Site-Wiederherstellungsdienstes für On-Premises-to-Azure Failover durch den Kunden.:

Wiederherstellungssollzeit	Servicegutschrift
> 1 Stunde	100 %

Wiederherstellungssollzeit und Service-Level für Azure-to-Azure-Failover

„**Wiederherstellungssollzeit (RTO)**“ bezeichnet den Zeitraum, der beginnt, wenn der Kunde ein Failover einer Geschützten Instanz für die Azure-to-Azure-Replikation initiiert, und endet, wenn die Geschützte Instanz als virtueller Computer in einem sekundären Azure-Bereich läuft, mit Ausnahme der Zeit, die mit manuellen Aktionen oder der Ausführung von Kundenskripts verbunden ist.

Die „**Wiederherstellungssollzeit**“ für eine spezifische Geschützte Instanz, die in einem Anwendbaren Zeitraum für die Azure-to-Azure-Replikation konfiguriert ist, beträgt eine Stunde.

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung jeder Geschützten Instanz innerhalb des Site-Wiederherstellungsdienstes für Azure-to-Azure-Failover durch den Kunden:

Wiederherstellungssollzeit	Servicegutschrift
> 1 Stunde	100 %

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Hinweis: Servicegutschriften für Fehler beim Failover werden nicht angewendet, wenn in der sekundären Region keine Rechenkapazität verfügbar ist.

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Spatial Anchors

Zusätzliche Definitionen

„**Gesamtzahl der Transaktionsversuche**“ ist die Gesamtzahl der authentifizierten API-Anforderungen in Bezug auf Azure Spatial Anchors, die vom Kunden während eines Anwendbaren Zeitraums für eine bestimmte Azure Spatial Anchors-API gestellt wurden. Die Gesamtzahl der Transaktionsversuche umfasst nicht die API-Anforderungen, die einen Fehlercode zurückgeben und innerhalb eines Fünf-Minuten-Fensters nach Erhalt des ersten Fehlercodes kontinuierlich wiederholt werden.

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ ist die Menge aller Anforderungen an die Azure Spatial Anchors API innerhalb der Gesamttransaktionsversuche, die einen Fehlercode zurückgeben.

Berechnung der Betriebszeit

„**Betriebszeitprozentsatz**“ für Azure Spatial Anchors wird berechnet als Gesamtzahl der Transaktionsversuche abzüglich der Fehlgeschlagenen Transaktionen geteilt durch die Gesamtzahl der Transaktionsversuche in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Folgende Servicelevels und Servicegutschriften gelten für Azure Spatial Anchors APIs:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Spring Apps

Zusätzliche Definitionen

„**App**“ ist eine Spring Boot App, die vom Kunden innerhalb von Azure Spring Apps bereitgestellt wird. Mit Ausnahme von Apps in der Basisstufe.

„**Laufzeit des Spring Apps-Dienstes**“ ist eine Sammlung von Spring Apps-Komponenten (z. B. Spring Apps Config Server, Spring Apps Registry), die von Microsoft gehostet werden.

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Azure Spring Apps

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

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellten Apps.

„**Ausfallzeit**“ ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller Apps, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums, in dem die App nicht verfügbar ist, bereitgestellt werden. Eine Minute gilt für eine bestimmte App als nicht verfügbar, wenn alle kontinuierlichen Verbindungsversuche zwischen der App und dem Internetgateway von Microsoft oder der Laufzeit des Azure Spring Apps-Dienstes während dieser Minute entweder zu einem Fehlercode führen oder innerhalb von fünf Minuten keinen Erfolgscode zurückgeben.

„**Betriebszeitprozentsatz**“: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Folgende Service Levels und Servicegutschriften gelten für Standard Tier:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Folgende Service Levels und Servicegutschriften gelten für Enterprise Tier:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure SQL-Datenbank

Zusätzliche Definitionen:

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

„**Datenbank**“ bezeichnet eine beliebige Microsoft Azure SQL-Datenbank, die in einer der Dienststufen erstellt und entweder als einzelne Datenbank oder in einem Pool für elastische Datenbanken bereitgestellt wird.

„**Zonenredundante Bereitstellung**“ ist eine Datenbank, die über mehrere Verfügbarkeitszonen bereitgestellt wird.

„**Primär**“ bezeichnet jede Datenbank, die eine aktive Georeplikationsbeziehung mit einer Datenbank in anderen Azure-Regionen hat. Primär kann Lese- und Schreib Anforderungen aus der Anwendung verarbeiten.

„**Sekundär**“ bezeichnet jede Datenbank, die eine asynchrone Geo-Replikationsbeziehung mit einer primären Datenbank in einer anderen Azure-Region unterhält und als Failover-Ziel verwendet werden kann. Sekundär kann schreibgeschützte Anforderungen von Anwendungen verarbeiten.

„**Sekundär (konform)**“ bezeichnet eine Sekundärdatenbank, die mit derselben Konfiguration und auf derselben Dienststufe wie die Primärdatenbank erstellt wurde. Wenn die Sekundärdatenbank in einem Pool für elastische Datenbanken erstellt wird, wird sie als konform betrachtet, wenn sowohl die Primär- als auch die Sekundärdatenbank in Pools für elastische Datenbanken mit passenden Konfigurationen erstellt werden und für eine konforme Konfiguration die Dichte nicht über 250 Datenbanken liegt.

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Azure SQL-Datenbank-Dienst

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, die eine bestimmte Datenbank während eines Anwendbaren Zeitraums in Microsoft Azure in Betrieb ist.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums.

Ausfallzeit: ist die Summe der kumulierten Bereitstellungsminuten für alle Datenbanken in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement, in denen die Datenbank nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte Datenbank als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Versuche des Kunden innerhalb dieser Minute, eine Verbindung mit der Datenbank herzustellen, erfolglos bleiben.

Betriebszeitprozentsatz: für eine bestimmte Datenbank wird berechnet als Maximal Verfügbare Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Allgemein-, Unternehmenskritisch-, Premium- oder Hyperscale-Stufe des SQL-Datenbankdienstes durch den Kunden, die nicht für zonenredundante Bereitstellungen konfiguriert ist:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,995 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Hyperscale-, Unternehmenskritisch-, Premium- oder Allgemein-Stufe des SQL-Datenbankdienstes durch den Kunden, die nicht für zonenredundante Bereitstellungen konfiguriert ist:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Basis- oder Standard-Stufe des SQL-Datenbankdienstes durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 95 %	100 %

Wiederherstellungssollzeitpunkt („Recovery Point Objective“ oder „RPO“)

„**Georeplikationsverbindung**“ ist ein programmatisches Objekt, das eine Verbindung zwischen einer bestimmten Primär- und der Sekundärdatenbank darstellt.

„**Georeplikationsverzögerung**“ ist eine Zeitspanne zwischen dem Zeitpunkt der Transaktion bei der Primär- und der Bestätigung durch die Sekundärdatenbank, dass die Aktualisierung des Transaktionsprotokolls bestehen bleibt.

„**Replikationsverzögerungsprüfung**“ ist eine programmatische Methode zur Ermittlung des Wertes der Georeplikationsverzögerung für eine bestimmte Georeplikationsverbindung.

„**Wiederherstellungssollzeitpunkt (RPO)**“ bedeutet eine Georeplikationsverzögerung, die 5 Sekunden nicht überschreiten darf.

„**N**“ ist die Anzahl der Replikationsverzögerungsprüfungen für eine bestimmte Georeplikationsverbindung in einer bestimmten Stunde.

„**S**“ ist die nach Verzögerung sortierte Menge der Replikationsverzögerungsprüfungsergebnisse in aufsteigender Reihenfolge für eine bestimmte Georeplikationsverbindung in einer bestimmten Stunde.

„**Ordinaler Rang**“ ist das 99. Perzentil unter Verwendung der Methode des nächsten Rangs, die durch die folgende Formel dargestellt wird:

$$\frac{99}{100} \times N$$

„**P99-Replikationsverzögerung**“ ist der Wert im Ordinalrang von S.

„**Einsatzzeiten**“ ist die Gesamtzahl der Stunden, die eine bestimmte Konforme Sekundärdatenbank für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums in Betrieb ist.

„**Übermäßige Verzögerungszeiten**“ ist die Gesamtzahl der einstündigen Intervalle, in denen die Replikationsverzögerungsprüfung zu einer P99-Replikationsverzögerung führt, die größer oder gleich dem RPO für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums war. Wenn die Zahl der Replikationsverzögerungsprüfungen in einem bestimmten Ein-Stunden-Intervall = 0 ist, sind die übermäßigen Verzögerungszeiten für dieses Intervall = 0.

Der „**Prozentsatz der RPO-Erreichung**“ für eine gegebene Datenbankbereitstellung während eines Anwendbaren Zeitraums wird nach folgender Formel berechnet:

$$100 \% - \frac{\text{Übermäßige Verzögerungszeiten}}{\text{Einsatzzeiten}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der aktiven Georeplikationsfunktion durch den Kunden auf der unternehmenskritischen Stufe des Azure SQL-Datenbankdienstes mit einer Konformen Sekundärdatenbank:

Vorgang	RPO	Prozentsatz der RPO-Erreichung	Servicegutschrift
Georeplikation	5 Sekunden	< 100 %	10 % der Gesamtkosten für Konforme Sekundärprodukte während des Anwendbaren Zeitraums

Wiederherstellungssollzeit (RTO)

„**Ungeplantes Failover**“ ist eine vom Kunden initiierte Aktion, wenn die Primärdatenbank offline ist, um eine Konforme Sekundärdatenbank als Primärdatenbank zu aktivieren.

„**Wiederherstellungszeit**“ ist die Zeit, die seit dem ungeplanten Failover verstrichen ist, bis die Sekundärdatenbank als Primärdatenbank fungiert.

„**Wiederherstellungssollzeit (RTO)**“ bedeutet eine maximal zulässige Wiederherstellungszeit, die 30 Sekunden nicht überschreiten darf.

„**Nicht konformes, ungeplantes Failover**“ ist ein ungeplantes Failover, das nicht innerhalb der RTO abgeschlossen werden konnte.

Der „**Prozentsatz der RTO-Erreichung**“ für eine bestimmte Datenbankbereitstellung in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Abonnement errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Ungeplanten Failovers abzüglich Gesamtzahl der Nicht konformen ungeplanten Failovers}}{\text{Gesamtzahl der Ungeplanten Failovers}} \times 100$$

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der aktiven Georeplikationsfunktion durch den Kunden mit der unternehmenskritischen Stufe des SQL-Datenbankdienstes mit einer Konformen Sekundärdatenbank:

Vorgang	RTO	Prozentsatz der RTO-Erreichung	Servicegutschrift
Ungeplantes Failover der Einzeldatenbank	30 Sekunden	< 100 %	100 % der Gesamtkosten für Konforme Sekundärprodukte während des Anwendbaren Zeitraums

[Inhalt / Begriffsbestimmungen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Azure SQL-Verwaltete Instanz

Zusätzliche Definitionen

„**Instanz**“ bezeichnet eine beliebige Verwaltete Instanz der Microsoft Azure SQL, die in einer der Dienststufen erstellt und als einzelne Instanz bereitgestellt wird.

„**Konforme Netzwerkkonfiguration**“ bedeutet einen vollständigen Satz erforderlicher Konfigurationen der Microsoft Azure Virtual Network-Hosting-Instanz, einschließlich der Sicherheitsregeln der Microsoft Azure Network Security Group für eingehende Daten und der obligatorischen Microsoft Azure User Defined Routes der Microsoft Azure Virtual Network Subnet-Hosting-Instanz, die einen ununterbrochenen Fluss des Verwaltungsdatenverkehrs ermöglichen und den Datenverkehr zum dedizierten Gateway in der Microsoft Azure Virtual Network Subnet-Hosting-Instanz zulassen.

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für den Azure SQL Managed Instance Service

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, die eine bestimmte Instanz während eines Anwendbaren Zeitraums in Microsoft Azure in Betrieb ist.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der kumulierten Bereitstellungsminuten über alle Instanzen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement, während derer die Instanz nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte Instanz als nicht verfügbar, wenn alle kontinuierlichen Versuche des Kunden, innerhalb dieser Minute eine Verbindung mit der Instanz herzustellen, erfolglos bleiben.

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für eine bestimmte Instanz wird berechnet als Maximal Verfügbare Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der geschäftskritischen Stufe des SQL Managed Instance Service mit konformer Netzwerkkonfiguration durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Allgemeinstufe des SQL Managed Instance Service mit konformer Netzwerkkonfiguration durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

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 während eines Anwendbaren Zeitraums in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wird.

Ausfallzeit: ist die Gesamtzahl der Minuten in allen Datenbanken, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, in denen die Datenbank nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte Datenbank als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Versuche des Kunden innerhalb dieser Minute, eine Verbindung mit der Datenbank herzustellen, erfolglos bleiben.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Statische Web Apps

Zusätzliche Definitionen

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

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellten Apps.

„**App**“ ist eine Web-App, die vom Kunden innerhalb der statischen Web-Apps bereitgestellt wird.

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

Zusatzbestimmungen: Servicegutschriften gelten nur für Gebühren, die Ihrer Nutzung von statischen Web-Apps zurechenbar sind, und nicht für Gebühren, die anderen Arten von verfügbaren Apps zurechenbar sind.

[Inhalt / Begriffsbestimmungen](#)

Speicherkonten

Zusätzliche Definitionen:

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

„**Blob-Speicherkonto**“ ist ein Speicherkonto, das auf die Speicherung von Daten in Form von Blobs spezialisiert ist und die Möglichkeit bietet, eine Zugriffsstufe zu bestimmen, die angibt, wie häufig auf die Daten in diesem Konto zugegriffen wird.

„**Block Blob-Speicherkonto**“ ist ein Speicherkonto, das darauf spezialisiert ist, Daten als Block- oder Anfügeblobs auf Festkörperlaufwerken zu speichern.

„**Kalte Zugriffsstufe**“ ist das Wesensmerkmal eines Blobs oder Kontos, das anzeigt, dass es nur selten aufgerufen wird und eine niedrigere Verfügbarkeitsdienstebene hat als Blobs in Heiße Zugriffsstufe.

„**Heiße Zugriffsstufe**“ ist das Wesensmerkmal eines Blobs oder Kontos, das anzeigt, dass häufig auf es zugegriffen wird.

„**Ausgeschlossene Transaktionen**“ sind Speichertransaktionen, die weder für die Gesamtzahl der Speichertransaktionen noch für Fehlerhafte Speichertransaktionen zählen. Zu den Ausgeschlossenen Transaktionen zählen Fehler vor der Authentifizierung, Authentifizierungsfehler, versuchte Transaktionen für Speicherkonten über deren festgelegte Kontingente hinaus, Erstellung oder Löschung von Containern, Dateifreigaben, Tabellen oder Warteschlangen, Löschen von Warteschlangen und Kopieren von Blobs oder Dateien zwischen Speicherkonten.

„**Fehlerrate**“ ist die Gesamtzahl der fehlerhaften Speichertransaktionen geteilt durch die Gesamtzahl der Speichertransaktionen x 100 im Verlauf eines festgelegten Zeitintervalls (derzeit auf eine Stunde festgelegt). Wenn die Gesamtzahl der Speichertransaktionen in einem bestimmten Ein-Stunden-Intervall = 0 ist, liegt die Fehlerrate für dieses Intervall bei 0 %.

„**Fehlerhafte Speichertransaktionen**“ ist die Menge aller Speichertransaktionen innerhalb der Gesamtheit der Speichertransaktionen, die nicht innerhalb der Maximalen Verarbeitungszeit abgeschlossen werden, die ihrem jeweiligen Transaktionstyp zugeordnet ist, wie in der nachstehenden Tabelle angegeben. Die Maximale Verarbeitungszeit umfasst nur die Zeit, die zum Verarbeiten einer Transaktionsanforderung innerhalb des Speicherdienstes verbraucht wird, und nicht jede sonstige Zeit, die zum Übertragen der Anforderung an den oder vom Speicherdienst benötigt wird.

Transaktionstypen	Maximale Verarbeitungszeit
PutBlob und GetBlob (umfasst Blocks und Seiten) Gültige Seiten-Blob-Bereiche abrufen	Zwei (2) Sekunden multipliziert mit der Anzahl von während der Bearbeitung der Anforderung übertragenen MBs.
PutFile und GetFile	Zwei (2) Sekunden multipliziert mit der Anzahl von während der Bearbeitung der Anforderung übertragenen MBs.
BLOB kopieren	Neunzig (90) Sekunden (wobei sich Quell- und Zielblobs auf demselben Speicherkonto befinden)

[Inhalt](#)



[Einführung](#)



[Allgemeine Bestimmungen](#)



[Servicespezifische
Bedingungen](#)



[Anhänge](#)

Transaktionstypen	Maximale Verarbeitungszeit
Datei kopieren	Neunzig (90) Sekunden (wobei sich die Quell- und Zieldateien auf demselben Speicherkonto befinden)
PutBlockList GetBlockList	Sechzig (60) Sekunden
Tabellenabfrage Vorgänge auflisten Vorgänge finden	Zehn (10) Sekunden (zum Abschluss der Verarbeitung oder Rückgabe einer Fortsetzung)
Batchtabellenvorgänge	Dreißig (30) Sekunden
Alle Tabellenvorgänge einer einzelnen Entität Alle anderen Blobs, Dateien und Nachrichtenvorgänge	Zwei (2) Sekunden

Diese Zahlen stellen maximale Verarbeitungszeiten dar. Es wird von erheblich kürzeren, tatsächlichen und durchschnittlichen Zeiten ausgegangen.

Zu Fehlerhaften Speichertransaktionen zählen nicht:

1. Transaktionsanforderungen, die vom Speicherdienst aufgrund des Fehlers beim Einhalten geeigneter Backoff-Prinzipien gedrosselt werden.
2. Transaktionsanforderungen, deren Zeitüberschreitungen niedriger als die oben angegebenen Maximalen Verarbeitungszeiten festgelegt sind.
3. Lesetransaktionsanforderungen an RA-GRS-Konten, für die Sie nicht versucht haben, die Anforderung in einer Sekundären, dem Speicherkonto zugeordneten Region auszuführen, wenn die Anforderung an die Primäre Region nicht erfolgreich war.
4. Lesetransaktionsanforderungen an RA-GRS-Konten, die aufgrund der Georeplikationsverzögerung fehlschlagen.

„**Georeplikationsverzögerung**“ für GRS- und RA-GRS-Konten ist die Zeit, die benötigt wird, um die in der Primärregion des Speicherkontos gespeicherten Daten in die Sekundärregion des Speicherkontos zu replizieren. Da GRS- und RA-GRS-Konten asynchron an die Sekundäre Region repliziert werden, sind die Daten, die in die Primäre Region des Speicherkontos geschrieben werden, nicht sofort in der Sekundären Region verfügbar. Sie können die Georeplikationsverzögerung für ein Speicherkonto abfragen, aber Microsoft garantiert keine Dauer einer Georeplikationsverzögerung unter dieser SLA.

„**Konto in Bezug auf Geografisch redundanten Speicher („Geographically Redundant Storage“ oder „GRS“)**“ ist ein Speicherkonto, für das Daten synchron in einer Primärregion und anschließend asynchron in einer Sekundärregion repliziert werden. Sie können keine Daten direkt in der Sekundären Region, die GRS-Konten zugeordnet ist, lesen oder schreiben.

„**Konto in Bezug auf Lokal redundanten Speicher („Locally Redundant Storage“ oder „LRS“)**“ ist ein Speicherkonto, für das Daten nur innerhalb einer Primärregion synchron repliziert werden.

„**Primärregion**“ ist eine geografische Region, in der sich die Daten innerhalb eines Speicherkontos befinden, wie von Ihnen beim Erstellen des Speicherkontos ausgewählt. Sie können Schreibanforderungen nur für Daten ausführen, die in der den Speicherkonten zugeordneten Primären Region gespeichert sind.

„**Konto in Bezug auf Lesezugriff Geografisch redundanter Speicher („Read Access Geographically Redundant Storage“ oder „RA-GRS“)**“ ist ein Speicherkonto, für das Daten synchron in einer Primärregion und anschließend asynchron in einer Sekundärregion repliziert werden. Sie können Daten direkt in der Sekundären Region, die RA-GRS-Konten zugeordnet ist, lesen, aber nicht schreiben.

„**Sekundärregion**“ ist eine geografische Region, in der Daten innerhalb eines GRS- oder RA-GRS-Kontos repliziert und gespeichert werden, wie von Microsoft Azure auf der Grundlage der mit dem Speicherkonto verbundenen Primärregion zugewiesen. Sie können die den Speicherkonten zugeordnete Sekundäre Region nicht angeben.

„**Gesamtzahl der Speichertransaktionen**“ ist die Menge aller Speichertransaktionen, mit Ausnahme der Ausgeschlossenen Transaktionen, die innerhalb eines einstündigen Intervalls über alle Speicherkonten im Speicherdienst in einem bestimmten Abonnement versucht wurden.

„**Konto in Bezug auf Zonenredundanten Speicher („Zone Redundant Storage“ oder „ZRS“)**“ ist ein Speicherkonto, für das Daten über mehrere Einrichtungen repliziert werden. Diese Einrichtungen können in der gleichen geografischen Region liegen oder sich über zwei geografische Regionen erstrecken.

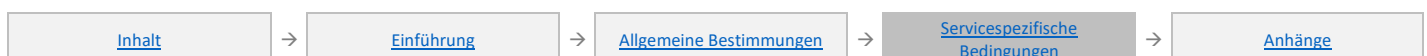
Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift – Hot Blobs in LRS-, ZRS-, GRS- und RA-GRS-(Schreibanforderungs-)Konten und Blobs in LRS Block Blob-Speicherkonten:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Servicegutschrift – Hot Blobs in RA-GRS-(Leseanforderungen)-Konten:



Betriebszeitprozensatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

Servicegutschrift – LRS-, ZRS-, GRS- und RA-GRS (Schreibenanforderungs)-Blob-Speicherkonten (Zugriffsstufen Cool, Cold und Archive):

Betriebszeitprozensatz	Servicegutschrift
< 99 %	10 %
< 98 %	25 %

Servicegutschrift – RA-GRS (Leseanforderungs)-Blob-Speicherkonten (Zugriffsstufe Cool, Cold und Archive):

Betriebszeitprozensatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 98 %	25 %

Dienstaussnahmen: Die SLA für Cool, Cold und Archive gelten nur für Speicherkontotypen, diese Stufen unterstützen.

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

StorSimple

Zusätzliche Definitionen:

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

„**Cloudtiering**“ ist der Prozess der Datenübertragung von einem registrierten StorSimple-Gerät an ein oder mehrere zugeordnete Cloudspeicherkonten in Microsoft Azure.

„**Fehler**“ ist die Unmöglichkeit, einen korrekt konfigurierten Sicherungs-, Tiering- oder Wiederherstellungsvorgang aufgrund der Nichtverfügbarkeit des StorSimple-Dienstes vollständig abzuschließen.

„**Verwaltetes Element**“ bezieht sich auf ein Volume, das dafür konfiguriert wurde, die Cloudspeicherkonten mit dem StorSimple-Dienst zu sichern.

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

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für den StorSimple-Dienst

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein Verwaltetes Projekt vom Kunden für Backup oder Cloud Tiering auf einem StorSimple-Speicherkonto in Microsoft Azure konfiguriert wurde.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten aller Verwalteten Elemente in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums.

Ausfallzeit: Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal Verfügbaren Minuten, in denen der StorSimple-Dienst für das Verwaltete Element 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.

Betriebszeitprozensatz: Der Betriebszeitprozensatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

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

Betriebszeitprozensatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für StorSimple Data Manager

„**Gesamtzahl der Anforderungen**“ ist die Menge aller Anforderungen, mit Ausnahme der Ausgeschlossenen Anforderungen, zur Durchführung von Operationen mit dem Dienst StorSimple Data Manager während eines Anwendbaren Zeitraums für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

„**Ausgeschlossene Anforderungen**“ ist die Menge von Anforderungen, die einen HTTP 4xx-Statuscode zur Folge haben.

„**Fehlerhafte Anforderungen**“ ist die Menge aller Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Anforderungen, die entweder einen Fehlercode zurückgeben oder innerhalb von 60 Sekunden keinen Erfolgscode anzeigen.

Betriebszeitprozensatz: Der Betriebszeitprozensatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Stream Analytics

Berechnung der Betriebszeit für Stream Analytics-API-Aufrufe**Zusätzliche Definitionen:**

„**Gesamtzahl der Transaktionsversuche**“ ist die Gesamtzahl der authentifizierten REST-API-Anforderungen zur Verwaltung eines Streaming-Jobs innerhalb des Stream Analytics-Dienstes durch den Kunden während eines Anwendbaren Zeitraums für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ ist die Menge aller Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Transaktionsversuche, die innerhalb von fünf Minuten nach Eingang der Anforderung bei Microsoft einen Fehlercode zurückgeben oder keinen Erfolgscode anzeigen.

„**Betriebszeitprozentsatz**“ für API-Aufrufe innerhalb des Stream Analytics-Dienstes wird durch die folgende Formel ermittelt:

$$\text{Monatliche Betriebszeit \%} = \frac{\text{Gesamtzahl der Transaktionsversuche abzüglich Fehlerhafte Transaktionen}}{\text{Gesamtzahl der Transaktionsversuche}}$$

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der Betriebszeit für Stream Analytics-Jobs**Zusätzliche Definitionen:**

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmter Job innerhalb des Stream Analytics-Dienstes während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt wurde.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellten Jobs.

Ausfallzeit ist die Summe der kumulierten Bereitstellungsminuten aller vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellten Jobs, in denen der Job nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für einen bereitgestellten Job als nicht verfügbar, wenn der Job während dieser Minute weder Daten verarbeitet noch für die Verarbeitung von Daten zur Verfügung steht.

Der **Betriebszeitprozentsatz** für Jobs innerhalb des Stream Analytics-Dienstes wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Synapse Analytics

Zusätzliche Definitionen:**Synapse SQL**

„**Datenbank**“ bedeutet jede Synapse SQL-Datenbank.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Datenbank in Microsoft Azure während eines Anwendbaren Zeitraums in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wird.

„**Clientvorgänge**“ bezeichnet die Menge aller dokumentierten Vorgänge, die von Azure Synapse Analytics unterstützt werden.

„**Ausfallzeit**“ bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten während eines Anwendbaren Zeitraums für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement, in denen eine bestimmte Datenbank nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte Datenbank als nicht verfügbar, wenn mehr als 1 % aller innerhalb dieser Minute durchgeführten Client-Vorgänge zu einem Fehlercode führen.

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für eine bestimmte Datenbank wird berechnet aus den Maximal Verfügbaren Minuten abzüglich der Ausfallzeit, geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum in einem bestimmten Azure-Abonnement.

Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Datenintegration in Azure Synapse

„**Datenintegrationsressourcen**“ bedeutet Integrationslaufzeiten (einschließlich Azure und selbst gehostete Integrationslaufzeiten), Auslöser, Pipelines, Datensätze und verknüpfte Dienste, die in einem Azure Synapse-Arbeitsbereich erstellt werden.

„**Aktivitätsausführung**“ bezeichnet die Ausführung oder versuchte Ausführung einer Aktivität.

Berechnung der Betriebszeit für Datenintegrations-API-Aufrufe

„**Gesamtzahl der Anforderungen**“ bezeichnet die Menge aller Anforderungen, mit Ausnahme der Ausgeschlossenen Anforderungen, zur Ausführung von Vorgängen mit Datenintegrationsressourcen während eines Anwendbaren Zeitraums für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

„**Ausgeschlossene Anforderungen**“ bezeichnet die Menge der Anforderungen, die zu einem HTTP 4xx-Statuscode führen, mit Ausnahme eines HTTP 408-Statuscodes.

„**Fehlerhafte Anforderungen**“ ist die Menge aller Anforderungen innerhalb der Anforderungen, die entweder einen Fehlercode oder einen HTTP 408-Statuscode zurückgeben oder anderweitig innerhalb von zwei Minuten keinen Erfolgscode liefern.

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für die an die Datenintegrationsressourcen erfolgten API-Aufrufe wird berechnet als Gesamtzahl der Anforderungen abzüglich der Fehlerhaften Anforderungen geteilt durch die Gesamtzahl der Anforderungen in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Die folgenden Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Datenintegrations-API-Aufrufen innerhalb des Synapse-Arbeitsbereichs durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Apache Spark in Azure Synapse-Berechnung für Spark-Sitzungen

„**Spark Sitzung**“ ist der Start einer neuen Sitzung zur Ausführung eines Jobs, interaktiv oder im Batch-Modus. Ausgenommen sind Sitzungsausfälle aufgrund von Nutzerfehlern wie Sitzungskonfiguration oder erschöpfte Ressourcen.

Die folgenden Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Spark durch den Kunden innerhalb des Synapse-Arbeitsbereichs:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99 %	10 %
< 95 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Time Series Insights

Zusätzliche Definitionen

„**Umgebung**“ ist eine Time Series Insights-Umgebung.

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für die Time Series Insights-Datenebene-API

„**Time Series Insights-Datenebene-API**“ ist eine Ereignisanalyse-Abfrage-API für Time Series Insights.

„**Anforderung**“ ist eine beliebige dokumentierte Anforderung, die von der Time Series Insights-Datenebene-API unterstützt wird.

„**Fehlerhafte Anforderung**“ ist eine Anforderung, die einen Fehlercode ausgibt.

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

„**Fehlerrate**“ ist die Gesamtzahl der fehlerhaften Anforderungen geteilt durch die Gesamtzahl der Anforderungen während eines bestimmten Ein-Minuten-Intervalls für alle Umgebungen x 100 innerhalb eines bestimmten Microsoft Azure-Abonnements. Wenn der Nutzer in dieser Minute keine Anforderung gestellt hat, entspricht die Fehlerrate für das betreffende Intervall 0 %.

Die „**Durchschnittliche Fehlerrate**“ für einen Anwendbaren Zeitraum ist die Summe der Fehlerraten für jede Minute im Anwendbaren Zeitraum geteilt durch die Gesamtzahl der Minuten im Anwendbaren Zeitraum.

„**Prozentsatz der Verfügbarkeit**“ für die Time Series Insights-Datenebene-API wird errechnet, indem von 100 % die Durchschnittliche Fehlerrate für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums abgezogen wird. Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird durch die folgende Formel dargestellt:

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

Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Times Series Insights-Datenebene-API durch den Kunden:

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

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Traffic Manager-Dienst

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmtes Traffic Manager-Profil während eines Anwendbaren Zeitraums in Microsoft Azure bereitgestellt wird.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Bereitstellungsminuten für alle Traffic Manager-Profile, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt werden.

„**Traffic Manager-Profil**“ oder „**Profil**“ bezieht sich auf eine von Ihnen erstellte Bereitstellung des Traffic Manager-Dienstes mit einem Domännennamen, Endpunkten und anderen Konfigurationseinstellungen, wie im Verwaltungsportal dargestellt.

„**Gültige DNS-Antwort**“ bezeichnet eine DNS-Antwort, die von mindestens einem der Namensserver-Cluster des Traffic Manager-Dienstes auf eine DNS-Anfrage für den für ein bestimmtes Traffic Manager-Profil angegebenen Domännennamen empfangen wurde.

Ausfallzeit: Die gesamten kumulierten Bereitstellungsminuten für alle von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellten Profile, während derer das Profil nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als für ein bestimmtes Profil nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden DNS-Anforderungen für den im Profil angegebenen DNS-Namen, die während der Minute gestellt werden, nicht innerhalb von zwei Sekunden zu einer Gültigen DNS-Antwort führen.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Virtuelle Computer

Zusätzliche Definitionen:

„**Verfügbarkeitsgruppe**“ bezieht sich auf zwei oder mehr virtuelle Computer, die in verschiedenen fehlerhaften Domänen bereitgestellt werden, um eine einzelne Fehlerquelle zu vermeiden.

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

„**Azure Dedicated Host**“ bietet physischen Servern, die eine oder mehrere virtuelle Azure-Computer hosten, die (Standard-)Einstellung autoReplaceOnFailure, die für jede SLA erforderlich ist.

„**Datenträger**“ ist eine mit einem virtuellen Computer verbundene permanente virtuelle Festplatte zum Speichern von Anwendungsdaten.

„**Dedicated Host Group**“ ist eine Sammlung von Azure Dedicated Hosts, die innerhalb eines Azure-Bereichs über verschiedene Fehlerdomänen hinweg eingesetzt werden, um eine einzelne Schwachstelle zu vermeiden.

„**Fehlerhafte Domäne**“ ist eine Sammlung von Servern, die Ressourcen wie Stromversorgung und Netzwerkverbindung gemeinsam nutzen.

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

„**Betriebssystemplatte**“ ist eine mit einem virtuellen Computer verbundene permanente virtuelle Festplatte zum Speichern des Betriebssystems des virtuellen Computers.

„**Freigegebener Datenträger**“ ist ein Datenträger, der gleichzeitig an mehrere virtuelle Computer angeschlossen ist.

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

„**Virtueller Computer**“ bezieht sich auf permanente Instanztypen, die einzeln oder als Teil einer Verfügbarkeitsgruppe oder unter Nutzung einer Dedicated Host Group eingesetzt werden können. Ein virtueller Computer kann in einer Mehrmandantenumgebung in Azure oder in einer isolierten, Einzelmandantenumgebung mit Azure Dedicated Hosts bereitgestellt werden.

„**Verbindungen mit Virtuellem Computer**“ bezeichnet den bidirektionalen Netzwerkverkehr zwischen dem virtuellen Computer und anderen IP-Adressen mithilfe von 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, routenfähige IP-Adressen sein.

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für virtuelle Computer in Verfügbarkeitszonen

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten während eines Anwendbaren Zeitraums, in denen in derselben Region zwei oder mehr Instanzen in zwei oder mehr Verfügbarkeitszonen bereitgestellt werden. Die Maximal verfügbaren Minuten werden ab dem Zeitpunkt gemessen, zu dem mindestens zwei Virtuelle Computer in zwei oder mehr Verfügbarkeitszonen in derselben Region als Ergebnis einer vom Kunden initiierten Aktion gestartet sind, und bis zu dem Zeitpunkt, an dem der Kunde eine Aktion eingeleitet hat, die zum Stoppen oder Löschen der Virtuellen Computer führt.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten unter den Maximal Verfügbaren Minuten, für die in der Region keine Verbindungen mit Virtuellen Computern bestehen.

„**Betriebszeitprozentsatz**“ für Virtuelle Computer in Verfügbarkeitszonen wird berechnet aus den Maximal Verfügbaren Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Servicegutschrift:

Folgende Service Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung durch den Kunden von Virtuellen Computern in zwei oder mehr Verfügbarkeitszonen in derselben Region:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Virtuelle Computer in einer Verfügbarkeitsgruppe oder in derselben Dedicated Host Group

Maximal verfügbare Minuten: Gesamtzahl der Minuten während eines Anwendbaren Zeitraums für alle Virtuellen Computer mit Internetzugang, die zwei oder mehr Instanzen in derselben Verfügbarkeitsgruppe oder in derselben Dedicated Host Group bereitstellen. Maximal verfügbare Minuten werden ab dem Zeitpunkt gemessen, zu dem mindestens zwei Virtuelle Computer in der gleichen Verfügbarkeitsgruppe oder in der gleichen Dedicated Host Group gestartet wurden, die sich aus einer durch Sie eingeleiteten Aktion ergeben bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie eine Aktion eingeleitet haben, die zum Anhalten oder Löschen der Virtuellen Computer führen würde.

Ausfallzeit: Die Summe der angesammelten Minuten, die Teil der Maximal verfügbaren Minuten sind, die keine virtuelle Computer-Konnektivität haben.

Betriebszeitprozentsatz: für Virtuelle Computer wird berechnet aus den Maximal Verfügbaren Minuten abzüglich der Ausfallzeit, geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement. Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Servicegutschrift:

Folgende Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung durch den Kunden von Virtuellen Computern in einer Verfügbarkeitsgruppe oder in derselben Dedicated Host Group. Diese SLA gilt nicht für Verfügbarkeitsgruppen, die gemeinsam genutzte Azure-Datenträger nutzen:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Berechnung der Betriebszeit und Servicelevel für Virtuelle Einzelinstanz-Computer und Virtuelle Computer, die dieselben gemeinsam genutzten Datenträger verwenden

„**Minuten im Anwendbaren Zeitraum**“ ist die Gesamtzahl der Minuten in einem bestimmten Anwendbaren Zeitraum.

Ausfallzeit: ist die Gesamtzahl der Minuten im Anwendbaren Zeitraum, für die keine Verbindungen mit Virtuellen Computern bestehen.

Betriebszeitprozentsatz: wird berechnet, indem von 100 % der Prozentsatz der Minuten im Anwendbaren Zeitraum abgezogen wird, in denen ein Virtueller Einzelinstanz-Computer Ausfallzeit hatte oder in denen alle Virtuellen Computer, die dieselben gemeinsam genutzten Datenträger verwenden, Ausfallzeiten hatten.

$$\text{Monatliche Betriebszeit in \%} = \frac{(\text{Minuten im Anwendbaren Zeitraum abzüglich Ausfallzeit})}{\text{Minuten im Anwendbaren Zeitraum}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Virtuellen Einzelinstanz-Computern und Virtuellen Computern, die dieselben gemeinsam genutzten Datenträger verwenden, durch den Kunden je nach Datenträgertyp. Für jede Einzelinstanz-VM, die mehrere Datenträgertypen verwendet, und für alle VMs, die dieselben gemeinsam genutzten Datenträger mehrerer Typen* verwenden, gilt die niedrigste SLA aller Datenträger auf der VM:

*Beispiel: Bei den zwei VM VM1 und VM2, die einen gemeinsam genutzten Premium-SSD-Datenträger und einen gemeinsam genutzten Standard-SSD-Datenträger verwenden, ist die Verfügbarkeits-SLA für VM1 und VM2 dieselbe wie die SLA für eine Einzelinstanz-VM mit Standard-SSD, wie unten dargestellt.

Betriebszeit in Prozent (Premium-SSD, Premium-SSD v2 und Ultra Disk)**	Betriebszeitprozentsatz (Verwalteter Datenträger mit SSD Standard)	Betriebszeitprozentsatz (Verwalteter Datenträger mit HDD Standard)	Servicegutschrift
< 99.9 %	<99.5 %	<95 %	10 %
< 99 %	<95 %	<92 %	25 %
< 95 %	<90 %	<90 %	100 %

**Premium-SSD für alle Betriebssystemfestplatten und Premium-SSD, Premium-SSD v2 oder Ultra-Disk für alle Datenträger.

[Inhalt / Begriffsbestimmungen](#)

Azure Virtual Network Manager

Zusätzliche Definitionen

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum, in denen ein bestimmter Azure Virtual Network Manager im Rahmen eines Microsoft Azure-Abonnements bereitgestellt wird.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Maximal verfügbaren Minuten, während derer ein Azure Virtual Network Manager nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Versuche innerhalb der Minute, eine Verbindung mit dem Azure Virtual Network Manager herzustellen, erfolglos bleiben.

„**Betriebszeitprozentsatz**“: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung jedes Azure Virtual Network Managers durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt / Begriffsbestimmungen](#)

Azure Virtual WAN

Zusätzliche Definitionen:

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum, in denen ein bestimmtes Azure Virtual WAN im Rahmen eines Microsoft Azure-Abonnements bereitgestellt wird.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Maximal verfügbaren Minuten, während derer ein Azure Virtual WAN nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Versuche innerhalb dieser Minute, eine Verbindung mit Azure Virtual WAN herzustellen, erfolglos bleiben.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure VMware Solution

Zusätzliche Anforderungen

Der Kunde ist verpflichtet, eine Mindestkonfiguration für jegliche Speicherung in virtuellen Computern aufrechtzuerhalten:

- Wenn der Cluster zwischen 3 und 5 Hosts hat, ist die Zahl der tolerierten Fehler = 1; wenn der Cluster zwischen 6 und 16 Hosts hat, ist die Zahl der tolerierten Fehler = 2
- Speicherkapazität für den Cluster behält 25 % Schlupfspeicher verfügbar (wie im VSAN-Speicherleitfaden beschrieben)
- Der Kunde hat keine Handlungen im Modus „Erhöhte Privilegien“ vorgenommen, die Microsoft daran hindern, die Verfügbarkeitszusage zu erfüllen.
- Es ist ausreichend Kapazität auf dem Cluster vorhanden, um den Start eines virtuellen Computers zu unterstützen
- Geplante Wartungen sind von den Berechnungen der gesamten verfügbaren Betriebszeit ausgenommen

Zusätzliche Definitionen**Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Azure VMware Solution Workload-Infrastruktur**

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten während eines Anwendbaren Zeitraums für alle Virtuellen Computer innerhalb eines VMware-Clusters, in denen Azure VMware Solution in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wird.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Maximal Verfügbaren Minuten während eines Anwendbaren Zeitraums für einen bestimmten VMware-Cluster auf Azure, in denen der Dienst nicht verfügbar ist. Eine bestimmte Minute gilt als nicht verfügbar, wenn einer der folgenden Punkte zutrifft:

- Alle virtuellen Computer innerhalb eines laufenden Clusters haben vier aufeinanderfolgende Minuten lang keine Konnektivität.
- Keiner der virtuellen Computer vier aufeinanderfolgende Minuten auf den Speicher zugreifen kann.
- Keiner der Virtuellen Computer kann während vier aufeinanderfolgender Minuten gestartet werden.

„**Betriebszeitprozentsatz**“: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Azure VMware-Verwaltungstools

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten während eines Anwendbaren Zeitraums für einen bestimmten VMware-Cluster, in denen Azure VMware-Verwaltungstools in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurden.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der kumulierten Maximal Verfügbaren Minuten während eines Anwendbaren Zeitraums für einen bestimmten VMware-Cluster auf Azure, in denen die Verwaltungsdienste (vCenter Server und NSX Manager) nicht verfügbar sind. Eine bestimmte Minute gilt als nicht verfügbar, wenn einer der folgenden Punkte zutrifft:

- vCenter Server verfügt für vier aufeinanderfolgende Minuten über keine Konnektivität.
- NSX Manager für vier aufeinanderfolgende Minuten über keine Konnektivität verfügt.

„**Betriebszeitprozentsatz**“: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Azure VMware Solution durch CloudSimple

Zusätzliche Anforderungen

Der Kunde ist verpflichtet, eine Mindestkonfiguration für jegliche Speicherung in virtuellen Computern wie folgt aufrechtzuerhalten:

- Wenn der Cluster zwischen 3 und 5 Hosts hat, ist die Zahl der tolerierten Fehler = 1; wenn der Cluster zwischen 6 und 32 Hosts hat, ist die Zahl der tolerierten Fehler = 2
- Speicherkapazität für den Cluster behält 25 % Schlupfspeicher verfügbar (wie im VSAN-Speicherleitfaden beschrieben)
<https://docs.vmware.com/en/VMware-vSphere/6.7/vsan-671-administration-guide.pdf>
- Der Cluster verfügt über genügend Kapazität, um das Starten eines virtuellen Computers zu unterstützen, und der Client hat im Modus „Eskalierter Berechtigung“ keine Aktionen ausgeführt, die den Anbieter daran hindern, seine Verpflichtung zur Verfügbarkeit einzuhalten.
- Geplante Wartungen sind von den Berechnungen der gesamten verfügbaren Betriebszeit ausgenommen

Zusätzliche Definitionen

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Azure VMware Solutions Workload-Infrastruktur

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten während eines Anwendbaren Zeitraums für alle Virtuellen Computer innerhalb eines VMware-Clusters, in denen Azure VMware Solutions in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wird.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Maximal Verfügbaren Minuten während eines Anwendbaren Zeitraums für einen bestimmten VMware-Cluster auf Azure, in denen der Dienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn

- Alle virtuellen Computer innerhalb eines laufenden Clusters vier aufeinanderfolgende Minuten lang keine Konnektivität haben.
- Keiner der virtuellen Computer vier aufeinanderfolgende Minuten auf den Speicher zugreifen kann.
- Keiner der Virtuellen Computer kann während vier aufeinanderfolgender Minuten gestartet werden.

„**Betriebszeitprozentsatz**“: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	30 %

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Azure VMware-Verwaltungstools

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten während eines Anwendbaren Zeitraums für einen bestimmten VMware-Cluster, in denen Azure VMware-Verwaltungstools in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurden.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der kumulierten Maximal Verfügbaren Minuten während eines Anwendbaren Zeitraums für einen bestimmten VMware-Cluster auf Azure, in denen die Verwaltungsdienste (vCenter Server und NSX Manager) nicht verfügbar sind. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn

- vCenter Server für vier aufeinanderfolgende Minuten über keine Konnektivität verfügt.
- NSX Manager für vier aufeinanderfolgende Minuten über keine Konnektivität verfügt.

„**Betriebszeitprozentsatz**“: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	30 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure VNet NAT

Zusätzliche Definitionen

„**Statische öffentliche IP-Adresse**“ ist eine IP-Adresse, die für die Arbeitslast eines Nutzers konfiguriert wurde. Eine statische IP-Adresse ändert sich nicht.

Bei der „**Netzwerkadressübersetzung**“ werden private IP-Adressen eines privaten Netzwerks in eine öffentliche IP-Adresse umgewandelt, damit mehrere Azure-Rechenressourcen (d. h. virtuelle Computer) über eine einzige öffentliche Adresse mit dem Internet verbunden werden können.

„**Konnektivität**“ ist bidirektionaler Netzwerkverkehr über unterstützte IP-Transportprotokolle, der von jeder IP-Adresse, die so konfiguriert ist, dass Datenverkehr zugelassen wird, gesendet und empfangen werden kann.

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

„**Ausgehender Netzwerkverkehr**“ ist Verkehr, der von einem privaten Netzwerk zu einem öffentlichen Endpunkt über das Internet fließt.

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Azure VNet NAT

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen Azure VNet NAT (für zwei oder mehr Fehlerfreie Virtuelle Computer) vom Kunden in einem Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt wird.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal Verfügbaren Minuten, in denen das jeweilige Azure VNet NAT nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Fehlerfreien virtuellen Computer keine Konnektivität über den VNet NAT-Endpunkt haben.

Ausfallzeit umfasst keine Minuten, die aus SNAT-Portauslastungen resultieren.

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für Azure VNet NAT errechnet sich aus den Maximal Verfügbaren Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum, multipliziert mit 100.

Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung des Azure NAT Gateway durch den Kunden

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,99 %	10 %
< 99,9 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Virtual Network Gateway

Zusätzliche Definitionen:

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum, in denen ein bestimmter Virtual Network Gateway im Rahmen eines Microsoft Azure-Abonnements bereitgestellt wird.

Ausfallzeit: ist die Gesamtzahl der maximal verfügbaren Minuten, während denen ein Virtual Network Gateway nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Verbindungsversuche mit dem Virtual Network Gateway innerhalb eines Zeitfensters von dreißig Sekunden innerhalb dieser Minute erfolglos sind.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz für ein bestimmtes Virtual Network Gateway berechnet sich aus den Maximal Verfügbaren Minuten abzüglich der Ausfallzeit, geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für das Virtual Network Gateway. Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Die folgenden Servicelevels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung jedes Virtual Network Gateway durch den Kunden:

Servicegutschrift für Basis-Gateway für VPN oder ExpressRoute:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Gateway für VPN und Gateway für ExpressRoute SKUs außer Basic:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,95 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Azure Web PubSub

Zusätzliche Definitionen

„**Web PubSub-Dienstendpunkt**“ ist der Hostname, über den Server oder Clients auf den Web PubSub-Dienst zugreifen, um Web PubSub-Transaktionen auszuführen.

„**Web PubSub-Transaktionen**“ ist die Gruppe der Transaktionsanforderungen, die über einen Web PubSub-Dienstendpunkt vom Client an den Server oder vom Server an den Client gesendet werden. Zu diesen Transaktionsanforderungen gehören der Aufbau der Verbindung zwischen Server/Client und Web-PubSub-Service-Endpunkt oder das Senden von Nachrichten über den Web-PubSub-Service-Endpunkt.

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für eine Web PubSub-Service-Instanz

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen der Web PubSub-Service während eines Anwendbaren Zeitraums vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wird.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Maximal Verfügbaren Minuten während eines Anwendbaren Zeitraums für den Web PubSub-Service, in denen der Web PubSub-Service nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Versuche innerhalb der Minute, Web PubSub-Transaktionen zu senden, entweder zu einem Fehlercode oder nicht binnen einer Minute zu einem Erfolgscode führen.

Der „**Betriebszeitprozentsatz**“ für den Web PubSub-Service wird berechnet als Maximal Verfügbare Minuten abzüglich der Ausfallzeit geteilt durch die Maximal Verfügbaren Minuten.

Der Betriebszeitprozentsatz wird durch die folgende Formel ermittelt:

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

Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung der Standardstufen des Web PubSub-Service durch den Kunden.

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Windows 10 IoT-Kerndienste

Berechnung der Betriebszeit und Service-Levels für Windows 10 IoT-Kerndienste

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten für einen bestimmten Windows 10 IoT Core Service, der durch den Kunden im Rahmen eines Microsoft Azure-Abonnements während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt wird.

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten innerhalb der Maximal Verfügbaren Minuten, in denen die Windows 10 IoT Core Services nicht verfügbar sind. Eine Minute gilt für eine bestimmte Windows 10 IoT Core Services-Instanz als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche, sich im Geräte-Update-Center anzumelden oder einen Vorgang im Geräte-Update-Center während der gesamten Minute durchzuführen, entweder einen Fehlercode zurückgeben oder nicht binnen zwei Minuten zu einem Erfolgscode führen.

„**Betriebszeitprozentsatz**“: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Die folgenden Service-Levels und Servicegutschriften gelten für die Nutzung von Windows 10 IoT Core Services durch den Kunden:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Sonstige Onlinedienste

Microsoft Defender für Identität

Zusätzliche Definitionen:

„**Ausfallzeit**“ ist jeder Zeitraum, in dem der Administrator nicht auf das Microsoft Defender für Identität-Portal zugreifen kann.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalls, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Microsoft Defender für IoT

Zusätzliche Definitionen:

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ steht für die Gesamtanzahl der kumulierten Minuten während eines Anwendbaren Zeitraums für das Microsoft Defender for IoT-Portal. Die maximal verfügbaren Minuten werden ab dem Zeitpunkt der Erstellung eines Abonnements nach erfolgreichem Abschluss des Onboarding-Prozesses berechnet.

„**Ausfallzeit**“ Die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein Kunde nicht auf einen Teil eines Microsoft Defender for IoT-Portals zugreifen kann, für den er über entsprechende Berechtigungen und eine aktive, gültige Lizenz verfügt.

„**Abonnement**“ zeigt die Cloud-Umgebung an, die für einen bestimmten Kunden für Microsoft Defender for IoT spezifisch ist.

„**Betriebszeitprozentsatz**“: Die Ausfallzeit wird in Nutzerminuten gemessen. Das heißt, für einen Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles während des Anwendbaren Zeitraums, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer. Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Servicelevel-Ausnahmen: Dieses SLA gilt nicht für Vor-Ort-Komponenten wie Sensoren und Security Agents.

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Bing Maps Enterprise-Plattform

Ausfallzeit: Jeder Zeitraum, in dem der Dienst entsprechend den Messungen in den Rechenzentren von Microsoft nicht verfügbar ist, vorausgesetzt, es werden die Zugriffs-, Authentifizierungs- und Verfolgungsmethoden verwendet, die in den Bing Maps Platform SDKs dokumentiert sind.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Gesamtzahl der Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum}} \times 100$$

wobei die Ausfallzeit als die Gesamtzahl der Minuten während des Anwendbaren Zeitraums gemessen wird, in denen die oben genannten Aspekte des Dienstes nicht verfügbar sind.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

Service-Level-Ausnahmen: Diese SLA gilt nicht für den Erwerb der Bing Maps Enterprise-Plattform über Open Value und Open Value Subscription-Volumenlizenzverträge.

Servicegutschriften 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 vorherigen Anwendbaren Zeitraum definiert sind.

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Bing Maps Mobile Asset Management

Ausfallzeit: Jeder Zeitraum, in dem der Dienst entsprechend den Messungen in den Rechenzentren von Microsoft nicht verfügbar ist, vorausgesetzt, es werden die Zugriffs-, Authentifizierungs- und Verfolgungsmethoden verwendet, die in den Bing Maps Platform SDKs dokumentiert sind.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Gesamtzahl der Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum}} \times 100$$

wobei die Ausfallzeit als die Gesamtzahl der Minuten während des Anwendbaren Zeitraums gemessen wird, in denen die oben genannten Aspekte des Dienstes nicht verfügbar sind.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

Service-Level-Ausnahmen: Diese SLA gilt nicht für den Erwerb der Bing Maps Enterprise-Plattform über Open Value und Open Value Subscription-Volumenlizenzverträge.

Servicegutschriften 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 vorherigen Anwendbaren Zeitraum definiert sind.

[Inhalt / Begriffsbestimmungen](#)

Microsoft Cloud App Security

Ausfallzeit: 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.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Service-Level-Ausnahmen: Das Service-Level findet keine Anwendung auf: (i) Vor-Ort-Software, die als Teil des Dienstesabonnements 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 Dienstesabonnements lizenziert sind.

[Inhalt / Begriffsbestimmungen](#)

Microsoft Power Automate

Ausfallzeit: Zeiträume, in denen Nutzerflüsse keine Verbindung mit dem Internetgateway von Microsoft haben.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Gesamtanzahl der Minuten in einem Monat} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Gesamtzahl der Minuten in einem Monat}} \times 100$$

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Microsoft Power Pages

Diese Vereinbarung zum Servicelevel gilt für die Endbenutzer-Website, die mit Power Pages veröffentlicht wird, wenn die folgenden Kriterien erfüllt sind: Die Website muss sich im Produktionsmodus befinden, die Website-Sichtbarkeit muss auf „Öffentlich“ festgelegt sein und sie muss mit einer Produktionsumgebung verknüpft sein.

Zusätzliche Definitionen:

„**Gesamtzahl der Website-Anfragen**“ ist die Gesamtzahl der Website-Anfragen, die von autorisierten (authentifizierten oder anonymen) Endbenutzern während eines Anwendbaren Zeitraums an eine Power Pages-Website gestellt werden.

„**Fehlgeschlagene Website-Anfragen**“ ist die Gesamtzahl der Anfragen innerhalb der Gesamtzahl der Website-Anfragen, für die Power Pages aufgrund eines Systemfehlers in Power Pages eine Fehlerantwort sendet. Benutzerfehler, Probleme aufgrund unzureichender Lizenzierung oder Fehler, die auf die Konfiguration oder Anpassung des Kunden zurückzuführen sind, sind nicht in Fehlgeschlagenen Website-Anfragen enthalten.

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

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Website – Anfragen – Fehlgeschlagene Website – Anfragen}}{\text{Gesamtzahl der Website – Anfragen}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Microsoft Intune

Ausfallzeit: 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.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

Service-Level-Ausnahmen: Das Service-Level findet keine Anwendung auf: (i) Vor-Ort-Software, die als Teil des Dienstabonnementes lizenziert ist oder (ii) internetbasierte Dienste (mit Ausnahme von Microsoft Intune), die Updates für Vor-Ort-Software bereitstellen, die als Teil des Dienstabonnementes lizenziert ist.

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Microsoft Kaizala Pro

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

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Microsoft PowerApps

Ausfallzeit: Zeiträume, in denen Nutzer beliebige Teile der Daten in Microsoft Power Apps, für die sie entsprechende Berechtigungen besitzen, nicht lesen oder bearbeiten können.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Gesamtanzahl der Minuten in einem Monat} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Gesamtzahl der Minuten in einem Monat}} \times 100$$

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Microsoft Copilot Studio

Zusätzliche Definitionen:

„**Gesamtnachrichten Anforderungen**“ ist die Gesamtzahl der Anforderungen eines Endbenutzers an Copilot Studio während eines Anwendbaren Zeitraums.

„**Fehlgeschlagene Nachrichten Anforderungen**“ bezeichnet die Gesamtzahl der Anforderungen innerhalb der Gesamtnachrichten Anforderungen, an die die Copilot Studio aufgrund eines Systemfehlers innerhalb der Copilot Studio keine Antwortnachricht senden können.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Gesamtnachrichten Anforderungen} - \text{Fehlgeschlagene Nachrichten Anforderungen}}{\text{Gesamtzahl der Nachrichten Anforderungen}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Microsoft Sustainability Manager

Ausfallzeit: Jede Zeitspanne, in der sich Endnutzer in ihrer Umgebung nicht einloggen können. Ausfallzeiten umfassen keine geplanten Ausfallzeiten, die Nichtverfügbarkeit von Add-On-Features des Diensts oder den fehlenden Zugriff auf den Dienst aufgrund Ihrer Änderungen des Diensts.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,5 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Minecraft: Education Edition

Ausfallzeit: Jeder Zeitraum, in dem die Benutzer auf Minecraft nicht zugreifen können: Education Edition.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Gesamtanzahl der Minuten in einem Monat} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Gesamtanzahl der Minuten in einem Monat}} \times 100$$

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Power BI Embedded

Bereitstellungsminuten: Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte eingebettete Kapazität während eines Anwendbaren Zeitraums aktiv war.

Maximal Verfügbare Minuten: Summe aller Bereitstellungsminuten für eine bestimmte eingebettete Kapazität, die von einem Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Anwendbaren Zeitraums bereitgestellt wurde.

Ausfallzeitminuten: Kumulation der Bereitstellungsminuten, während deren eine eingebettete Kapazität in allen unten aufgeführten anwendbaren Power BI-Funktionen nicht genutzt werden kann:

Ansicht: Ansicht von Power BI-Dashboards, -Berichten und -Apps im Dienst.

Dataset-Aktualisierung: Aktualisierungsvorgänge planen oder manuell auslösen und erwarten, dass diese Vorgänge innerhalb der voraussichtlichen Zeitrahmen abgeschlossen werden, unter Berücksichtigung aller Bedingungen, die sich auf die Aktualisierungsgeschwindigkeiten auswirken könnten (z. B. Größe des Datensatzes).

Auf Power BI Portal zugreifen: Auf Power BI Portal zugreifen und es nutzen innerhalb der voraussichtlichen Zeitrahmen unter Berücksichtigung der Netzwerkbedingungen und -einschränkungen in der Kundenumgebung oder außerhalb von Microsoft.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten} - \text{Ausfallzeitminuten}}{\text{Maximal Verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Power BI Premium

Kapazität: Bedeutet eine benannte Kapazität, die von einem Administrator über das Power BI Premium Capacity Admin Portal bereitgestellt wurde. Eine Kapazität ist eine Gruppe von einem oder mehreren Knoten.

Maximal verfügbare Minuten: Summe aller Minuten, in denen eine bestimmte Kapazität während eines Anwendbaren Zeitraums für einen bestimmten Mandanten instanziiert wird.

Ausfallzeitminuten: Die Gesamtzahl der Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum für eine bestimmte Kapazität nach ihrer Erstellung oder vor ihrem Deprovisioning, wenn die Kapazität nicht in allen unten aufgeführten anwendbaren Power BI-Funktionen genutzt werden kann:

Ansicht: Ansicht von Power BI-Dashboards, -Berichten und -Apps im Dienst.

Dataset-Aktualisierung: Aktualisierungsvorgänge planen oder manuell auslösen und erwarten, dass diese Vorgänge innerhalb der voraussichtlichen Zeitrahmen abgeschlossen werden, unter Berücksichtigung aller Bedingungen, die sich auf die Aktualisierungsgeschwindigkeiten auswirken könnten (z. B. Größe des Datensatzes).

Auf Power BI Portal zugreifen: Auf Power BI Portal zugreifen und es nutzen innerhalb der voraussichtlichen Zeitrahmen unter Berücksichtigung der Netzwerkbedingungen und -einschränkungen in der Kundenumgebung oder außerhalb von Microsoft.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Maximal verfügbare Minuten} - \text{Ausfallzeitminuten}}{\text{Maximal Verfügbare Minuten}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Power BI Pro

Ausfallzeitminuten: Die Gesamtzahl der Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum, in denen alle unten aufgeführten Power BI-Funktionen nicht verfügbar sind:

Ansicht: Ansicht von Power BI-Dashboards, -Berichten und -Apps im Dienst.

Dataset-Aktualisierung: Aktualisierungsvorgänge planen oder manuell auslösen und erwarten, dass diese Vorgänge innerhalb der voraussichtlichen Zeitrahmen abgeschlossen werden, unter Berücksichtigung aller Bedingungen, die sich auf die Aktualisierungsgeschwindigkeiten auswirken könnten (z. B. Größe des Datensatzes).

Auf Power BI Portal zugreifen: Auf Power BI Portal zugreifen und es nutzen innerhalb der voraussichtlichen Zeitrahmen unter Berücksichtigung der Netzwerkbedingungen und -einschränkungen in der Kundenumgebung oder außerhalb von Microsoft.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Minuten in einem Monat} - \text{Ausfallzeitminuten}}{\text{Gesamtzahl der Minuten in einem Monat}} \times 100$$

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)
[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Translator API

Ausfallzeit: Jeder Zeitraum, in dem die Nutzer keine Übersetzungen vornehmen können.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum abzüglich Ausfallzeit}}{\text{Gesamtzahl der Minuten in einem Anwendbaren Zeitraum}} \times 100$$

wobei die Ausfallzeit als die Gesamtzahl der Minuten während des Anwendbaren Zeitraums gemessen wird, in denen die oben genannten Aspekte des Dienstes nicht verfügbar sind.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Microsoft Defender for Endpoint

Zusätzliche Definitionen:

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten während eines Anwendbaren Zeitraums für das Microsoft Defender for Endpoint-Portal. Maximal Verfügbare Minuten werden ab dem Zeitpunkt gemessen, an dem der Mandant als Ergebnis des erfolgreichen Onboarding-Prozesses erstellt wurde.

„**Mandant**“ steht für Microsoft Defender for Endpoint in kundenspezifischer Cloud-Umgebung.

Ausfallzeit: Die Gesamtzahl der Minuten, die Teil der Maximal Verfügbaren Minuten sind, in denen der Kunde nicht auf einen Teil einer Microsoft Defender for Endpoint-Portal-Websitesammlung zugreifen kann, für die entsprechende Berechtigungen bestehen und der Kunde eine gültige aktive Lizenz besitzt.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %

Service-Level-Ausnahmen: Diese SLA findet keine Anwendung auf Mandanten von Test-/Vorschauversionen.

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Universelles Drucken

Ausfallzeit: Jeder Zeitraum, in dem die Nichtverfügbarkeit des „Universelles Drucken“-Dienstes dazu führt, dass Nutzer keine Drucker finden oder keine Druckaufträge übermitteln können oder Administratoren keine Möglichkeit haben, Drucker zu registrieren oder zu konfigurieren, die Zugriffskontrolle zu steuern oder den Status und die Nutzung von „Universelles Drucken“ zu überwachen.

Betriebszeitprozentsatz: Der Betriebszeitprozentsatz errechnet sich nach folgender Formel:

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

wobei die Ausfallzeit in Nutzerminuten gemessen wird, d. h. für jeden Anwendbaren Zeitraum ist die Ausfallzeit die Summe der Dauer (in Minuten) jedes Vorfalles, der während dieses Anwendbaren Zeitraums auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Servicegutschrift:

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,9 %	25 %
< 99 %	50 %
< 95 %	100 %

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

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

Windows 365

Cloud-PC: die spezifische Instanz von Windows 365, die für einen Nutzer lizenziert ist.

Ausfallzeit: Zeitraum, gemessen in Minuten, in dem alle Verbindungsversuche eines bestimmten Nutzers mit einem bestimmten Cloud-PC erfolglos waren, mit Ausnahme der folgenden Fehlerarten:

1. Fehler, die darauf zurückzuführen sind, dass sich der Cloud-PC in einem nicht funktionsfähigen Zustand befindet, der nichts mit der zugrunde liegenden Azure-Infrastruktur zu tun hat (z. B. Betriebssystem bzw. Betriebssystemkonfiguration beschädigt oder nicht lesbar, Fehlkonfiguration),
2. Fehler aufgrund einer Anwendung oder anderer Software, die auf dem Cloud-PC installiert ist.

Individuelle Ausfallzeit: bezeichnet die Ausfallzeit für einen bestimmten Nutzer für jeden Anwendbaren Zeitraum.

Individuelle Minuten: bezeichnet die Nutzerminuten für einen bestimmten Nutzer für jeden Anwendbaren Zeitraum.

Individueller Betriebszeitprozentsatz: Der individuelle Betriebszeitprozentsatz wird berechnet als:

$$\frac{\text{Individuelle Minuten} - \text{Individuelle Ausfallzeit}}{\text{Individuelle Minuten}} \times 100$$

Pro-Nutzer-Guthaben: Für einen Anwendbaren Zeitraum, in dem der Regionale Betriebszeitprozentsatz weniger als 99,9 % beträgt, wird ein Pro-Nutzer-Guthaben als Prozentsatz des Pro-Nutzer-Anteils der Anwendbaren Servicegebühren für jeden Nutzer, für den der Individuelle Betriebszeitprozentsatz weniger als 99,9 % betrug, nach der folgenden Tabelle berechnet (vorausgesetzt jedoch, dass ein Individueller Betriebszeitprozentsatz, der niedriger als der Regionale Betriebszeitprozentsatz ist, als gleich dem Regionalen Betriebszeitprozentsatz angesehen wird):

Individueller Betriebszeitprozentsatz:	Pro-Nutzer-Guthaben
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

Region: bedeutet die Regionen, einzeln aufgeführt unter: <https://aka.ms/DSLARegionLink>.

Regionale Ausfallzeit: bezeichnet die Summe aller Ihrer Ausfallzeiten in einer Region für jeden Anwendbaren Zeitraum.

Regionale Minuten: bezeichnet die Nutzerminuten in einer Region für jeden Anwendbaren Zeitraum.

Regionaler Betriebszeitprozentsatz: wird anhand der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Regionale Minuten} - \text{Regionale Ausfallzeit}}{\text{Regionale Minuten}} \times 100$$

Dienstgutschrift: für Windows 365 sind Servicegutschriften kein Prozentsatz der Anwendbaren Servicegebühr, sondern die Summe aller Pro-Nutzer-Gutschriften.

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)

Anhang A – Service-Level-Verpflichtung für Virenerkennung und -blockierung, Spam-Wirksamkeit oder Falschmeldungen

In Bezug auf Exchange Online und EOP, die als eigenständiger Service oder über die ECAL-Suite lizenziert sind, oder Exchange Enterprise CAL mit Services haben Sie möglicherweise Anspruch auf Servicegutschriften, wenn wir den unten beschriebenen Service-Level nicht erfüllen für: (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. Service-Level „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 handelsübliche Virens Scanner den Virus erkennen können und die Erkennungsfunktion im gesamten EOP-Netzwerk verfügbar ist.
- 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 den Virus zu identifizieren und zu entfernen. Wenn dadurch eine Infektion vermieden werden kann, sind Sie nicht zu einer Servicegutschrift unter dem Service-Level „Virenerkennung und -blockierung“ berechtigt.
- f. Der Service-Level „Virenerkennung und -blockierung“ gilt nicht für:
 - i. Formen des E-Mail-Missbrauchs, die nicht als Malware eingestuft werden, wie z. B. Spam, Phishing und andere Betrügereien, Adware und Formen von Spyware, die aufgrund ihrer gezielten Art oder begrenzten Verwendung der Antivirengemeinschaft nicht bekannt sind und daher von Antivirenprodukten nicht als Virus erkannt werden.
 - ii. Fehlerhafte, defekte, trunkierte oder inaktive Viren in Unzustellbarkeitsberichten, Benachrichtigungen oder unzustellbaren E-Mails.
- g. Die verfügbare Servicegutschrift für den Service „Virenerkennung und -blockierung“ beträgt: 25 % Servicegutschrift der Anwendbaren Servicegebühr, wenn eine Infektion in einem Anwendbaren Zeitraum auftritt, wobei maximal ein Anspruch pro Anwendbarem Zeitraum zulässig ist.

2. Service-Level „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. Bei den Schätzungen der Wirksamkeit gegen Spams sind falsch negative Meldungen an ungültige Postfächer nicht berücksichtigt.
- c. Die Spam-Mail muss mit unserem Service verarbeitet werden und darf nicht fehlerhaft, beschädigt oder gekürzt sein.
- d. Der Service-Level „Wirksamkeit gegen Spams“ gilt nicht für 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 zeitnah 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:

Prozentsatz des Anwendbaren Zeitraums, in dem die Wirksamkeitsrate gegen Spams unter 99 % liegt	Servicegutschrift
> 25 %	25 %
> 50 %	50 %
100 %	100 %

3. Service-Level „Falsch positiv“

- a. „Falsch positiv“ ist definiert als der Anteil seriöser geschäftlicher E-Mails, die fälschlicherweise vom Filtersystem als Spam eingestuft wurden, bezogen auf alle E-Mails, die der Service innerhalb eines Anwendbaren Zeitraums verarbeitet.
- b. Dem für E-Mail-Missbrauch zuständigen Team muss stets die vollständige Originalnachricht einschließlich Kopfzeile gemeldet 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 sind sich darüber bewusst, dass wir auf der Grundlage der von Ihnen rechtzeitig zur Verfügung gestellten Belege nach bestem Wissen und Gewissen eine Einschätzung der Rate falsch positiver Meldungen vornehmen.

- e. In folgenden Fällen gilt der Service-Level „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 Servicegutschrift für den Service „Falsch positiv“ beträgt:

Anteil falsch positiver Meldungen in einem Anwendbaren Zeitraum	Servicegutschrift
> 1:250.000	25 %
> 1:10.000	50 %
> 1:100	100 %

Anhang B – Service-Level-Zusage für Betriebszeit

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 Betriebszeit nicht einhalten:

Betriebszeitprozentsatz:

Wenn der Betriebszeitprozentsatz für EOP in einem bestimmten Anwendbaren Zeitraum unter 99,999 % fällt, haben Sie möglicherweise Anspruch auf die folgende Servicegutschrift:

Betriebszeitprozentsatz	Servicegutschrift
< 99,999 %	25 %
< 99,0 %	50 %
< 98,0 %	100 %

[Inhalt](#) / [Begriffsbestimmungen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einführung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Servicespezifische
Bedingungen](#)

→

[Anhänge](#)