

Volume
Licensing

Vereinbarungen zum Servicelevel für Microsoft-Onlinedienste 27. Juni 2016

Inhalt

INHALT	2	DATA FACTORY – AKTIVITÄTSAUSFÜHRUNGEN	22
EINLEITUNG	4	DATA FACTORY – API-AUFRUFE	22
ÜBER DIESES DOKUMENT	4	DOCUMENTDB	23
FRÜHERE VERSIONEN DIESES DOKUMENTS	4	EXPRESSROUTE	23
KLARSTELLUNGEN UND ZUSAMMENFASSUNG DER ÄNDERUNGEN AN DIESEM DOKUMENT	4	HDINSIGHT	24
ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN	5	HOCKEYAPP	24
DEFINITIONEN	5	IoT HUB	25
BESTIMMUNGEN	5	KEY VAULT	25
DIENTSSPEZIFISCHE BESTIMMUNGEN	7	LOG ANALYTICS	26
MICROSOFT DYNAMICS	7	MASCHINELLES LERNEN – STAPELVERARBEITUNGSDIENST (BES) UND VERWALTUNGS-API-DIENST	26
MICROSOFT DYNAMICS AX	7	MASCHINELLES LERNEN – ANFRAGE-ANTWORT-DIENST (RRS)	26
MICROSOFT DYNAMICS CRM	7	MEDIENDIENSTE – CONTENT PROTECTION SERVICE	27
OFFICE 365-DIENSTE	8	MEDIENDIENSTE – CODIERUNGSDIENST	27
DUET ENTERPRISE ONLINE	8	MEDIENDIENSTE – INDIZIERUNGSDIENST	28
EXCHANGE ONLINE	8	MEDIENDIENSTE – LIVEKANÄLE	28
EXCHANGE ONLINE-ARCHIVIERUNG	9	MEDIENDIENSTE – STREAMING-DIENST	29
EXCHANGE ONLINE PROTECTION	9	MICROSOFT CLOUD APP SECURITY	29
OFFICE 365 BUSINESS	9	MOBILE ENGAGEMENT	30
OFFICE 365 CUSTOMER LOCKBOX	10	MOBILE SERVICES	30
OFFICE 365 PROPLUS	10	MULTI-FACTOR AUTHENTICATION-DIENST	30
OFFICE ONLINE	11	REMOTEAPP	31
OFFICE 365 VIDEO	11	SCHEDULER	31
ONEDRIVE FOR BUSINESS	11	SUCHE	32
PROJECT ONLINE	12	SERVICEBUS-DIENST – EVENT-HUBS	32
SHAREPOINT ONLINE	12	SERVICEBUS-DIENST – BENACHRICHTIGUNGS-HUBS	33
SKYPE FOR BUSINESS ONLINE	12	SERVICEBUS-DIENST – WARTESCHLANGEN UND THEMEN	33
SKYPE FOR BUSINESS ONLINE – PSTN CALLING UND PSTN CONFERENCING	13	SERVICEBUS-DIENST – RELAYS	34
SKYPE FOR BUSINESS ONLINE – SPRACHQUALITÄT	13	STANDORTWIEDERHERSTELLUNGSDIENST – ON-PREMISES-TO-AZURE	34
YAMMER ENTERPRISE	14	STANDORTWIEDERHERSTELLUNGSDIENST – ON-PREMISES-TO-ON-PREMISES	35
ENTERPRISE MOBILITY-DIENSTE	14	SQL-DATENBANKDIENST (BASIC-, STANDARD- UND PREMIUM-STUFEN)	35
AZURE ACTIVE DIRECTORY BASIC	14	SQL-DATENBANKDIENST (WEB- UND BUSINESS-STUFEN)	36
AZURE ACTIVE DIRECTORY PREMIUM	14	SQL SERVER STRETCH-DATENBANK	36
AZURE RIGHTS MANAGEMENT PREMIUM	15	SPEICHERDIENST	37
MICROSOFT INTUNE	15	STORSIMPLE-DIENST	38
MICROSOFT AZURE-DIENSTE	16	STREAMANALYSEN – API-AUFRUFE	39
API-RECHTEVERWALTUNGSDIENSTE	16	STREAMANALYSEN – AUFTRÄGE	39
APP-DIENST	16	TRAFFIC MANAGER-DIENST	40
APPLICATION GATEWAY	17	VIRTUELLE COMPUTER	40
AUTOMATION-DIENST – KONFIGURATION FÜR DEN GEWÜNSCHTEN ZUSTAND (DSC)	17	VPN-GATEWAY	41
AUTOMATION-DIENST – PROZESSAUTOMATISIERUNG	18	VISUAL STUDIO ONLINE – BUILDDIENST	41
BACKUP-DIENST	18	VISUAL STUDIO ONLINE – AUSLASTUNGSTESTDIENST	42
BATCH-DIENST	19	VISUAL STUDIO ONLINE – NUTZERPLANDIENST	42
BIZTALK-DIENSTE	19	SONSTIGE ONLINEDIENSTE	43
CACHE-DIENSTE	20	BING MAPS-KONZERNPLATTFORM	43
CDN-DIENST	20	BING MAPS MOBILE ASSET MANAGEMENT	43
CLOUD-DIENSTE	21	POWER BI PRO	44
DATENKATALOG	21	TRANSLATOR API	44
		ANHANG A – SERVICELEVEL-VERPFLICHTUNG FÜR VIRENERKENNUNG UND -BLOCKIERUNG, WIRKSAMKEIT GEGEN SPAMS ODER FALSCH POSITIV	45

**ANHANG B – SERVICELEVEL-VERPFLICHTUNG FÜR BETRIEBSZEIT
UND E-MAIL-ZUSTELLUNG 47**



Einleitung

Über dieses Dokument

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

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

Frühere Versionen dieses Dokuments

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

Klarstellungen und Zusammenfassung der Änderungen an diesem Dokument

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

Hinzufügungen	Streichungen
SQL Server Stretch-Datenbank	

Dienstspezifische Bestimmungen

[VPN-Gateway](#): Eine Tabelle mit Dienstgutschriften wurde für den Standardgateway für VPN oder ExpressRoute und den Hochleistungsgateway für VPN oder ExpressRoute hinzugefügt.

[Inhalt / Definitionen](#)

[Inhalt](#)



[Einleitung](#)



[Allgemeine Bestimmungen](#)



[Dienstspezifische Bestimmungen](#)



[Anhang](#)

Allgemeine Bestimmungen

Definitionen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Bestimmungen

Ansprüche

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

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

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

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

einreichen. Falls aufgrund ein und desselben Vorfalls mehr als ein Servicelevel für einen bestimmten Dienst nicht erfüllt wurde, müssen Sie sich für ein Servicelevel entscheiden, in Bezug auf das Sie einen Anspruch aufgrund dieses Vorfalls geltend machen möchten.

Dienstgutschriften

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

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

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

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

Beschränkungen

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

1. aufgrund von Faktoren, die außerhalb unserer Kontrolle liegen (z. B. Naturkatastrophen, Kriege, Terroranschläge, Aufstände, staatliche Maßnahmen, Netz- oder Geräteausfall außerhalb unserer Rechenzentren, u.a. an Ihrem Standort oder zwischen Ihrem Standort und unserem Rechenzentrum),
2. die aus der Nutzung von Diensten, Hardware oder Software hervorgehen, die nicht von uns bereitgestellt wurden, darunter u.a. Probleme im Zusammenhang mit unzureichender Bandbreite oder Software bzw. Diensten von Dritten,
3. die durch Ihre Verwendung eines Diensts verursacht wurden, nachdem wir Sie angewiesen haben, Ihre Verwendung des Diensts zu ändern, und Sie Ihre Verwendung nicht wie angewiesen geändert haben,
4. 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,
5. 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,
6. die durch Ihr Versäumnis, erforderliche Konfigurationen einzuhalten, unterstützte Plattformen zu verwenden, Richtlinien für die akzeptable Nutzung einzuhalten, aufgrund Ihrer Nutzung des Diensts, die nicht mit den Features und Funktionen des Dienstes vereinbar ist (z. B. Versuche, nicht unterstützte Vorgänge durchzuführen) oder die nicht den von uns veröffentlichten Hilfestellungen entspricht, verursacht wurden,
7. die sich aus fehlerhaften Eingaben, Anweisungen oder Argumenten ergeben (z. B. Anforderung von Zugriff auf nicht vorhandene Dateien),
8. die sich aus Ihren Versuchen ergaben, Vorgänge durchzuführen, die vorgeschriebene Kontingente überschreiten oder die sich aus der Drosselung von angenommenem missbräuchlichem Verhalten durch uns ergeben,
9. aufgrund Ihrer Nutzung der Dienstfunktionen, die außerhalb des zugeordneten Unterstützungszeitraums liegen, oder
10. Für Lizenzen, die zum Zeitpunkt des Vorfalls reserviert, aber nicht bezahlt waren.

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

[Inhalt / Definitionen](#)

[Inhalt](#)



[Einleitung](#)



[Allgemeine Bestimmungen](#)



[Dienstspezifische Bestimmungen](#)



[Anhang](#)

Dienstspezifische Bestimmungen

Microsoft Dynamics

Microsoft Dynamics AX

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

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

Microsoft Dynamics CRM

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Office 365-Dienste

Duet Enterprise Online

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

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

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Exchange Online

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem Benutzer nicht in der Lage sind, E-Mails mit Outlook Web Access zu senden oder zu empfangen

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Exchange Online-Archivierung

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem Benutzer nicht auf in ihrem Archiv gespeicherte E-Mail-Nachrichten zugreifen können

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

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

Exchange Online Protection

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem das Netzwerk keine E-Mails empfangen und verarbeiten kann

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

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

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

Office 365 Business

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Office 365 Customer Lockbox

Ausfallzeit: jeder Zeitraum, in dem Customer Lockbox aufgrund eines Problems mit Office 365 nur mit eingeschränktem Funktionsumfang ausgeführt wird

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt/Definitionen](#)

Office 365 ProPlus

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Office Online

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Office 365 Video

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

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

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

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

Servicelevel-Verpflichtung:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

OneDrive for Business

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 95 %	100 %

[Inhalt / Definitionen](#)

Project Online

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

SharePoint Online

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Skype for Business Online

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

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

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

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Dienstgutschrift:

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

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Skype for Business Online – PSTN Calling und PSTN Conferencing

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Skype for Business Online – Sprachqualität

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

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Yammer Enterprise

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Enterprise Mobility-Dienste

Azure Active Directory Basic

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Azure Active Directory Premium

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

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

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Azure Rights Management Premium

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Microsoft Intune

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem sich der IT-Administrator des Kunden oder vom Kunden autorisierte Nutzer nicht mit den richtigen Anmeldeinformationen anmelden können Geplante Ausfallzeiten betragen maximal 10 Stunden pro Kalenderjahr.

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

Ausnahmen für Servicelevel: Der Servicelevel findet keine Anwendung auf: (i) Vor-Ort-Software, die als Teil des Dienstesabonnements lizenziert ist oder (ii) internetbasierte Dienste (mit Ausnahme von Microsoft Intune), die Updates für Vor-Ort-Software bereitstellen, die als Teil des Dienstesabonnements lizenziert ist.

[Inhalt / Definitionen](#)

Microsoft Azure-Dienste

API-Rechteverwaltungsdienste

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

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

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

Dienstgutschrift für Standard-Stufe:

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

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

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

[Inhalt / Definitionen](#)

App-Dienst

Zusätzliche Definitionen:

„**App**“ ist eine Web-App oder Mobile App, die vom Kunden innerhalb des App-Diensts bereitgestellt wird, jedoch ohne die Web-Apps in den kostenlosen und freigegebenen Stufen.

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

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

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

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

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Dienstgutschrift:

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

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

[Inhalt/Definitionen](#)

Application Gateway

Zusätzliche Definitionen:

„**Application Gateway Cloud-Dienst**“ bezieht sich auf eine Sammlung einer oder mehrerer Application Gateway-Instanzen, die für die Erbringung von HTTP-Lastenausgleichsdiensten konfiguriert ist/sind.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe aller Minuten in einem Monat der Rechnungsstellung, während denen ein Application Gateway Cloud-Dienst aus einer oder mehr mittelgroßen oder großen Application Gateway-Instanzen im Rahmen eines Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt/Definitionen](#)

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

Zusätzliche Definitionen:

„**Bereitstellungsminuten**“ bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmtes Automation-Konto im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung in Microsoft Azure bereitgestellt wurde.

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

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ bezeichnet die Summe der Bereitstellungsminuten aller Automation-Konten, die in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Monats der Rechnungsstellung bereitgestellt werden.

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Automation-Konten, die in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer der DSC-Agentdienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für ein bestimmtes Automation-Konto als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Pull-, Registrierungs- und Berichtsanfragen von DSC-Knoten an den DSC-Agentdienst, die mit dem Automation-Konto verbunden sind, während der gesamten Minute entweder zu einem Fehlercode führen oder binnen fünf Minuten keinen Erfolgscode zurückgeben.

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Automation-Dienst – Prozessautomatisierung

Zusätzliche Definitionen:

„**Verspätete Aufträge**“ ist die Gesamtzahl der Aufträge eines bestimmten Microsoft Azure-Abonnements, die nicht innerhalb von dreißig (30) Minuten nach der Geplanten Startzeit begonnen wurden.

„**Auftrag**“ ist die Ausführung eines Runbook.

„**Geplante Startzeit**“ ist eine Zeit, zu der mit der Ausführung eines Auftrags planmäßig begonnen werden soll.

„**Runbook**“ bezeichnet eine Reihe von in Microsoft Azure auszuführenden Aktionen, die von Ihnen festgelegt werden.

„**Gesamtzahl der Aufträge**“ ist die Gesamtzahl der Aufträge, deren Ausführung für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement in einem bestimmten Monat der Rechnungsstellung geplant wurde.

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

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Aufträge} - \text{Verspätete Aufträge}}{\text{Gesamtzahl der Aufträge}} \times 100$$

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Backup-Dienst

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

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

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

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

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Batch-Dienst

Zusätzliche Definitionen:

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

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

„**Ausgeschlossene Anfragen**“ bezeichnet Anfragen innerhalb der Gesamtanzahl der Anfragen, die zu einem HTTP 4xx-Statuscode führen, HTTP 408-Statuscodes ausgenommen.

„**Fehlerhafte Anfragen**“ bezeichnet die Gruppe aller Anfragen innerhalb der Gesamtzahl der Anfragen, die entweder einen Fehlercode oder einen HTTP 408-Statuscode zurückgeben oder die binnen 5 Sekunden keinen Erfolgscode zurückgeben.

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

BizTalk-Dienste

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

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

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

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Dienstgutschrift:

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

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

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Cache-Dienste

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

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

[Inhalt / Definitionen](#)

CDN-Dienst

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

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

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

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

3. Die Testdatei muss die folgenden Kriterien erfüllen:
 - i. Das Testobjekt lässt Zwischenspeicherung durch Einschließen explizierter Header „Cache-control: public“ oder Fehlen von „Cache-Control: private“ zu.
 - ii. Das Testobjekt ist eine Datei, die mindestens 50 KB und maximal 1 MB groß ist.
 - iii. Rohdaten werden zugeschnitten, um alle Messungen zu entfernen, die von einem Agent mit technischen Problemen während des Messzeitraums stammen.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der HTTP-Transaktionen, in denen der CDN auf Clientanforderungen reagiert und die angeforderten Inhalte fehlerfrei bereitstellt. Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit des CDN-Dienstes wird als Anzahl der Male berechnet, die das Objekt erfolgreich bereitgestellt wurde, geteilt durch die Gesamtzahl der Anforderungen (nach Entfernen der fehlerhaften Daten).

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Cloud-Dienste

Zusätzliche Definitionen:

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

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten während eines Monats der Rechnungsstellung für alle internetseitigen Rollen, für die zwei oder mehr Instanzen in verschiedenen Aktualisierungsdomänen bereitgestellt sind. Die Maximal Verfügbaren Minuten werden ab dem Bereitstellungszeitpunkt des Mandanten und Start der zugeordneten Rollen als Ergebnis einer von Ihnen initiierten Aktion bis zu dem Zeitpunkt gemessen, an dem Sie eine Aktion eingeleitet haben, die zum Stoppen oder Löschen des Mandanten führt.

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

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

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

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

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Minuten unter den Maximal Verfügbaren Minuten, für die keine externe Verbindung besteht.

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Datenkatalog

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

Ausfallzeiten: ist die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten, während derer der Datenkatalog nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für einen bestimmten Datenkatalog als nicht verfügbar, wenn alle Versuche von Administratoren, Nutzer zum Datenkatalog hinzuzufügen oder aus diesem zu löschen, oder alle Versuche von Nutzern, API-Aufrufe im Datenkatalog zum Eintragen, Suchen oder Löschen von Einträgen auszuführen, zu einem Fehlercode führen oder binnen fünf Minuten nicht zu einer Antwort führen.

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Data Factory – Aktivitätsausführungen

Zusätzliche Definitionen:

Aktivitätsausführung ist die Ausführung oder die versuchte Ausführung einer Aktivität.

Verzögerte Aktivitätsausführungen ist die Gesamtanzahl der versuchten Aktivitätsausführungen, bei denen die Ausführung einer Aktivität nicht innerhalb von vier (4) Minuten nach dem geplanten Ausführungszeitpunkt beginnt und alle Abhängigkeiten, die Voraussetzung für die Ausführung sind, erfüllt wurden.

Gesamtzahl der Aktivitätsausführungen ist die Gesamtzahl der versuchten Aktivitätsausführungen in einem Monat der Rechnungsstellung für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Data Factory – API-Aufrufe

Zusätzliche Definitionen:

Ausgeschlossene Anforderungen sind eine Gruppe von Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Anforderungen, die zu einem HTTP 4xx-Statuscode mit Ausnahme eines HTTP 408-Statuscodes führen.

Fehlgeschlagene Anforderungen sind alle Anforderungen der Gesamtzahl der Anforderungen, die entweder einen Fehlercode oder einen HTTP 408-Statuscode zurückgeben bzw. die nicht innerhalb von zwei Minuten einen Erfolgscode zurückgeben.

Ressourcen bezieht sich auf Pipelines, Datensätze und damit verknüpfte Dienste, die mit Data Factory erstellt wurden.

Gesamtanzahl der Anforderungen bezeichnet die Gruppe aller Anforderungen, mit Ausnahme von Ausgeschlossenen Anforderungen, zur Ausführung von Vorgängen gegen Ressourcen in aktiven Pipelines in einem Monat der Rechnungsstellung für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement.

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

DocumentDB

Zusätzliche Definitionen:

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

„**Datenbankkonto**“ ist ein DocumentDB-Konto mit mindestens einer Datenbank.

„**Fehlerrate**“ ist die Gesamtzahl der Fehlgeschlagenen 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 %.

„**Ausgeschlossene Anforderungen**“ sind Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Anforderungen, die zu einem HTTP 4xx-Statuscode außer einem HTTP 408-Statuscode führen.

„**Fehlgeschlagene Anforderungen**“ sind alle Anforderungen der Gesamtzahl der Anforderungen, die entweder einen Fehlercode oder einen HTTP 408-Statuscode zurückgeben bzw. die nicht innerhalb von 5 Sekunden einen Erfolgscode zurückgeben.

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

„**Gesamtzahl der Anforderungen**“ ist die Reihe aller Anforderungen außer den Ausgeschlossenen Anforderungen, mit denen an Ressourcen ausgegebene Vorgänge innerhalb eines Ein-Stunden-Intervalls in einem bestimmten Azure-Abonnement während eines Monats der Rechnungsstellung versucht werden.

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

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

Dienstgutschrift:

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

ExpressRoute

Zusätzliche Definitionen:

„**Dedizierter Schaltkreis**“ ist eine logische Darstellung der Verbindung über den ExpressRoute-Dienst zwischen Ihrem Standort und Microsoft Azure über einen Exchange-Anbieter oder einen Netzwerkdienstanbieter, wobei die Verbindung nicht durch das öffentliche Internet läuft.

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

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

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

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Minuten während eines Monats der Rechnungsstellung für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement, während derer der Dedizierte Schaltkreis nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als für einen Dedizierten Schaltkreis nicht verfügbar, wenn alle Versuche des Kunden innerhalb der Minute, eine Verbindung auf IP-Ebene zum VPN Gateway, das dem Virtuellen Netzwerk zugeordnet ist, herzustellen, für länger als dreißig Sekunden fehlschlagen.

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

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

Dienstgutschrift:

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

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99 %	25 %

Zusätzliche Bestimmungen: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit und Dienstgutschriften werden für jeden von Ihnen verwendeten Dedizierten Schaltkreis berechnet.

[Inhalt / Definitionen](#)

HDInsight

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten, während derer der HDInsight-Dienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als für einen bestimmten Cluster nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Versuche innerhalb einer Minute, eine Verbindung zum Internetgateway des Clusters herzustellen, fehlschlagen.

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

HockeyApp

Zusätzliche Definitionen:

„**HockeyApp Dashboard**“ bezieht sich auf die Web-Nutzeroberfläche, die Entwicklern zur Verfügung gestellt wird, um Anwendungen mithilfe des HockeyApp-Dienstes anzuzeigen und zu verwalten.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten in einem Monat der Rechnungsstellung.

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

[Inhalt](#)



[Einleitung](#)



[Allgemeine Bestimmungen](#)



[Dienstspezifische Bestimmungen](#)



[Anhang](#)

IoT hub

Zusätzliche Definitionen:

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

„**Gerätidentifikationsvorgänge**“ bezieht sich auf Erstellungs-, Lese-, Aktualisierungs- und Löschvorgänge, die in der Gerätidentifikationsregistrierung eines IoT hub ausgeführt werden.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller IoT hubs, die in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung bereitgestellt werden.

„**Nachricht**“ ist jeder benutzerdefinierte Inhalt, der mithilfe eines vom Dienst unterstützten Protokolls über einen bereitgestellten IoT hub an ein im IoT hub registriertes Gerät gesendet wird oder den der IoT hub von einem registrierten Gerät erhält.

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller IoT hubs, die in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer der IoT hub nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für einen bestimmten IoT hub als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche zum Senden oder Empfangen von Nachrichten oder zum Durchführen von Gerätidentifikationsvorgängen in dem IoT hub während der gesamten Minute entweder einen Fehlercode zurückgeben oder nicht binnen fünf Minuten zu einem Erfolgscode führen.

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

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

Dienstgutschrift:

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

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

Key Vault

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

Ausfallzeit ist die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Key Vaults, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer der Key Vault nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für ein bestimmtes Key Vault als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche zur Durchführung von Transaktionen (außer Ausgeschlossenen Transaktionen) auf dem Key Vault während der gesamten Minute entweder zu einem Fehlercode führen oder binnen fünf Sekunden nach dem Eingang der Aufforderung bei Microsoft nicht zu einem Erfolgscode führen.

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

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

Dienstgutschrift:

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

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Log Analytics

Zusätzliche Definitionen:

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

„**Protokolldaten**“ beziehen sich auf Informationen über ein unterstütztes Ereignis, wie beispielsweise IIS- oder Windows-Ereignisse, die von einem Computer protokolliert werden und für die der Log Analytics-Dienst im Hinblick auf die Verarbeitung durch den Dienstindex konfiguriert wurde.

„**Verspätete Batches**“ ist die Gesamtzahl der Batches innerhalb der Gesamtzahl Wartender Batches, die nicht innerhalb von sechs Stunden nach Wartebeginn des Batches abschließend indiziert werden können.

„**Gesamtzahl Wartender Batches**“ ist die Gesamtzahl der Batches, die auf ihre Indizierung durch den Log Analytics-Dienst in einem bestimmten Monat der Rechnungsstellung warten.

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

$$\frac{\text{Gesamtzahl Wartender Batches} - \text{Verspätete Batches}}{\text{Gesamtzahl Wartender Batches}} \times 100$$

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Maschinelles Lernen – Stapelverarbeitungsdienst (BES) und Verwaltungs-API-Dienst

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

Ausnahmen für Servicelevel: Servicelevel und Dienstgutschriften gelten für die Nutzung des BES-Dienstes für Maschinelles Lernen und des Verwaltungs-API-Dienstes durch Sie. Diese Vereinbarung zum Servicelevel gilt nicht für die kostenlose Stufe des Maschinellen Lernens.

[Inhalt / Definitionen](#)

Maschinelles Lernen – Anfrage-Antwort-Dienst (RRS)

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

[Inhalt](#)



[Einleitung](#)



[Allgemeine Bestimmungen](#)



[Dienstspezifische Bestimmungen](#)



[Anhang](#)

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

Dienstgutschrift:

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

Ausnahmen für Servicelevel: Servicelevel und Dienstgutschriften gelten für die Nutzung des RRS-Dienstes für Maschinelles Lernen und des Verwaltungs-API-Dienstes durch Sie. Diese Vereinbarung zum Servicelevel gilt nicht für die kostenlose Stufe des Maschinellen Lernens.

[Inhalt / Definitionen](#)

Mediendienste – Content Protection Service

Zusätzliche Definitionen:

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

„**Gesamtzahl der Transaktionsversuche**“ ist die Gesamtzahl der Gültigen Keyanfragen, die Sie während eines Monats der Rechnungsstellung für ein Azure-Abonnement unternommen haben.

„**Gültige Keyanfragen**“ sind alle Anfragen an den Content Protection Service bezüglich bestehenden Inhaltskeys in einem Mediendienst des Kunden.

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Mediendienste – Codierungsdienst

Zusätzliche Definitionen:

„**Codierung**“ bezieht sich auf die Verarbeitung von Mediendateien pro Abonnement wie in den Mediendienstaufgaben konfiguriert.

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

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

„**Mediendienstaufgabe**“ ist ein individueller Vorgang bei der Medienverarbeitung, der wie von Ihnen konfiguriert erfolgt.

Medienverarbeitungsvorgänge umfassen die Codierung und Konvertierung von Mediendateien.

„**Gesamtzahl der Transaktionsversuche**“ ist die Gesamtzahl der authentifizierten REST API-Anforderungen bezüglich eines Mediendienstes, die von Ihnen während eines Monats der Rechnungsstellung für ein Abonnement unternommen wurden. Zur Gesamtzahl der Transaktionsversuche zählen keine REST API-Anforderungen, die einen Fehlercode zurückgeben und in einem 5-Minuten-Zeitraum nach Erhalt des ersten Fehlercodes fortlaufend wiederholt werden.

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99 %	25 %

[Inhalt / Definitionen](#)

Mediendienste – Indizierungsdienst

Zusätzliche Definitionen:

„**Reservierte Einheit für die Codierung**“ bezieht sich auf die reservierten Einheiten für die Codierung, die vom Kunden in einem Konto für Azure-Mediendienste erworben werden.

„**Fehlgeschlagene Transaktionen**“ ist die Reihe der Indizierungsaufgaben innerhalb der Gesamtzahl der Transaktionsversuche, die entweder a) innerhalb eines Zeitraums, der innerhalb der dreifachen Dauer der Eingabedatei liegen, nicht abgeschlossen werden, oder b) deren Verarbeitung nicht innerhalb von 5 Minuten nach dem Zeitpunkt, zu dem eine Reservierte Einheit für die Codierung für die Nutzung durch die Indizierungsaufgabe verfügbar wird, beginnt.

„**Indexer-Aufgabe**“ bezeichnet eine Mediendienstaufgabe, die zum Indexieren von MP3-Eingangsdateien mit einer Mindestdauer von fünf Minuten konfiguriert ist.

„**Gesamtzahl der Transaktionsversuche**“ ist die Gesamtzahl der Indizierungsaufgaben, deren Ausführung anhand einer verfügbaren Reservierten Einheit für die Codierung durch den Kunden während eines Monats der Rechnungsstellung für ein Abonnement versucht wird.

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Mediendienste – Livekanäle

Zusätzliche Definitionen:

„**Kanal**“ bezieht sich auf einen Endpunkt in einem Mediendienst, der für den Empfang von Mediendaten konfiguriert ist.

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, für die während eines Monats der Rechnungsstellung ein bestimmter Kanal erworben und einem Mediendienst bereitgestellt wurde, der sich in einem ausgeführten Zustand befindet.

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

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

Ausfallzeit: ist die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten, während derer der Livekanäledienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für einen bestimmten Kanal als nicht verfügbar, wenn der Kanal während dieser Minute über keine Externe Verbindung verfügt.

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt/Definitionen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Mediendienste – Streaming-Dienst

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Microsoft Cloud App Security

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem sich der IT-Administrator des Kunden oder vom Kunden autorisierte Nutzer nicht mit den richtigen Anmeldeinformationen anmelden können. Geplante Ausfallzeiten betragen maximal 10 Stunden pro Kalenderjahr.

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

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

[Inhalt / Definitionen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Mobile Engagement

Zusätzliche Definitionen:

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

„**Fehlerrate**“ ist die Gesamtzahl der Fehlgeschlagenen Anforderungen geteilt durch die Gesamtzahl der Anforderungen 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 %.

„**Ausgeschlossene Anforderungen**“ ist eine Gruppe von REST API-Anforderungen, die zu einem HTTP 4xx-Statuscode mit Ausnahme eines HTTP 408-Statuscodes führen.

„**Fehlgeschlagene Anforderungen**“ sind alle Anforderungen der Gesamtzahl der Anforderungen, die entweder einen Fehlercode oder einen HTTP 408-Statuscode zurückgeben bzw. die nicht innerhalb von 30 Sekunden einen Erfolgscode zurückgeben.

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Mobile Services

Zusätzliche Definitionen:

„**Fehlerhafte Transaktionen**“ umfasst alle API-Aufrufe, die in der Gesamtzahl der Transaktionsversuche enthalten sind, welche entweder einen Fehlercode oder keinen Erfolgscode zurückgeben.

„**Gesamtzahl der Transaktionsversuche**“ ist die Gesamtzahl der API-Aufrufe, die während eines Monats der Rechnungsstellung für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement an die darin ausgeführten Azure Mobile Services gerichtet werden.

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

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

Dienstgutschrift:

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

Ausnahmen für Servicelevel: Die folgenden Servicelevel und Dienstgutschriften gelten für Ihre Nutzung der Standard- und Premium-Stufen der Mobile Services. Diese Vereinbarung zum Servicelevel gilt nicht für die kostenlose Stufe der Mobile Services.

[Inhalt / Definitionen](#)

Multi-Factor Authentication-Dienst

Zusätzliche Definitionen:

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

RemoteApp

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Nutzerminuten, während denen der RemoteApp-Dienst nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für einen bestimmten Benutzer als nicht verfügbar, wenn der Benutzer über keine Verbindung zu einer Anwendung verfügt.

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

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

Dienstgutschrift:

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

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Scheduler

Zusätzliche Definitionen:

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten in einem Monat der Rechnungsstellung.

„**Geplante Ausführungszeit**“ ist eine Zeit, zu der mit der Ausführung eines Geplanten Auftrags planmäßig begonnen werden soll.

„**Geplanter Auftrag**“ ist eine von Ihnen angegebene Aktion zur Ausführung in Microsoft Azure entsprechend einem bestimmten Zeitplan.

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Minuten in einem Monat der Rechnungsstellung, während derer ein oder mehrere Ihrer Geplanten Aufträge sich in einem Status mit verzögerter Ausführung befinden. Ein bestimmter Geplanter Auftrag befindet sich in einem Status mit verzögerter Ausführung, wenn seine Ausführung nach der Geplanten Ausführungszeit noch nicht begonnen hat, unter dem Vorbehalt, dass diese verzögerte

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Ausführungszeit nicht als Ausfallzeit betrachtet wird, wenn die Ausführung des Geplanten Auftrags innerhalb von dreißig (30) Minuten nach der Geplanten Ausführungszeit beginnt.

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Suche

Zusätzliche Definitionen:

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

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

„**Ausgeschlossene Anforderungen**“ sind alle Anforderungen, die wegen Auslastung der einer Suchdienstinstanz zugewiesenen Ressourcen gedrosselt werden. Dies wird durch einen HTTP 503-Statuscode und einen Answerheader angegeben, der angibt, dass die Anforderung gedrosselt wurde.

„**Fehlgeschlagene Anforderungen**“ ist die Reihe aller Anforderungen innerhalb der Gesamtzahl der Anforderungen, die weder einen Erfolgscode noch einen HTTP 4xx-Antwortcode zurückgeben.

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

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

„**Gesamtzahl der Anforderungen**“ ist die Reihe (i) aller Anforderungen zum Aktualisieren einer Suchdienstinstanz, die drei oder mehr Replikate enthält, sowie (ii) aller Anforderungen zum Abfragen einer Suchdienstinstanz mit mindestens zwei Replikaten, außer Ausgeschlossenen Anforderungen innerhalb eines Ein-Stunden-Intervalls in einem bestimmten Azure-Abonnement während eines Monats der Rechnungsstellung.

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

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

Dienstgutschrift:

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

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Servicebus-Dienst – Event-Hubs

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Event Hubs, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement unter den Basic- oder Standard-Stufen für Event Hubs bereitgestellt werden, während derer die Event Hubs nicht verfügbar sind. Eine Minute gilt

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

für einen bestimmten Event Hub als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche zum Senden oder Empfangen von Nachrichten oder zum Durchführen von anderen Vorgängen in dem Event Hub während der gesamten Minute entweder zu einem Fehlercode führen oder binnen fünf Minuten nicht zu einem Erfolgscode führen.

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

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

Dienstgutschrift:

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

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Servicebus-Dienst – Benachrichtigungs-Hubs

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Servicebus-Dienst – Warteschlangen und Themen

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Warteschlangen und Themen, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer die Warteschlange oder das Thema nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt für eine bestimmte Warteschlange oder ein bestimmtes Thema als nicht verfügbar, wenn alle fortlaufend unternommenen Versuche zum Senden oder Empfangen von Nachrichten oder zum Durchführen von anderen Vorgängen in der Warteschlange oder in dem Thema während der gesamten Minute entweder zu einem Fehlercode führen oder binnen fünf Minuten nicht zu einem Erfolgscode führen.

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Servicebus-Dienst – Relays

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Standortwiederherstellungsdienst – On-Premises-to-Azure

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Monatliche Recovery Time Objective: Die Monatliche Recovery Time Objective für eine bestimmte, für die On-Premises-to-Azure-Replikation konfigurierte Geschützte Instanz in einem bestimmten Monat der Rechnungsstellung beträgt vier Stunden für eine unverschlüsselte Geschützte Instanz und sechs Stunden für eine verschlüsselte Geschützte Instanz. Für jede zusätzliche 25-GB-Einheit über die ursprünglichen 100 GB der Geschützten Instanz hinaus wird eine Stunde zur Monatlichen Recovery Time Objective hinzugerechnet.

Dienstgutschrift (ausgehend von einer Geschützten Instanz von maximal 100 GB):

Geschützte Instanz	Monatliche Recovery Time Objective	Dienstgutschrift
Unverschlüsselt	> 4 Stunden	100 %
Verschlüsselt	> 6 Stunden	100 %

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Standortwiederherstellungsdienst – On-Premises-to-On-Premises

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

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

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Failover-Minuten, in denen der Failover einer Geschützten Instanz aufgrund der Nichtverfügbarkeit des Standortwiederherstellungsdienstes nicht erfolgreich ist, vorausgesetzt, die erneuten Versuche erfolgen durchgehend mindestens einmal alle dreißig Minuten.

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

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

Dienstgutschrift:

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

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

[Inhalt / Definitionen](#)

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

Zusätzliche Definitionen:

„**Datenbank**“ ist jede einzelne oder elastische Microsoft Azure SQL-Datenbank der Stufen Basic, Standard oder Premium.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Datenbank in Microsoft Azure im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.

Ausfallzeiten: Ist die Gesamtzahl der Minuten während eines Monats der Rechnungsstellung für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement, in denen eine bestimmte Datenbank nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als für eine bestimmte Datenbank nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Versuche innerhalb einer Minute, eine Verbindung zur Datenbank herzustellen, fehlschlagen.

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

SQL-Datenbankdienst (Web- und Business-Stufen)

Zusätzliche Definitionen:

„**Datenbank**“ ist jede Microsoft Azure SQL-Datenbank der Stufen Web oder Business.

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Web- oder Business-Datenbank in Microsoft Azure im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung bereitgestellt wurde.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Summe der Bereitstellungsminuten aller Web- und Business-Datenbanken für ein bestimmtes Microsoft Azure-Abonnement im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung.

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

SQL Server Stretch-Datenbank

Zusätzliche Definitionen:

„**Datenbank**“ ist eine Instanz der SQL Server Stretch-Datenbank.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen eine bestimmte Datenbank im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.

Ausfallzeiten: ist die Gesamtzahl der Minuten in allen Datenbanken, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, in denen die Datenbank nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als für eine bestimmte Datenbank nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden Versuche des Kunden innerhalb einer Minute, eine Verbindung zur Datenbank herzustellen, fehlschlagen.

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

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Speicherdienst

Zusätzliche Definitionen:

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

„**Blob-Speicherkonto**“ ist ein Speicherkonto, das der Speicherung von Daten als Blobs dient und Nutzern ermöglicht, eine Zugriffsebene festzulegen und anzeigen zu lassen, wie häufig auf die Daten in diesem Konto zugegriffen wird.

„**Cool Access-Ebene**“ ist ein Attribut eines Blob-Speicherkontos, mit dem angegeben wird, dass auf die Daten in diesem Konto nur selten zugegriffen wird und dass für diese Daten ein anderes Servicelevel gilt als für Daten in anderen Zugriffsebenen.

„**Ausgeschlossene Transaktionen**“ sind Speichertransaktionen, die weder für die Gesamtzahl der Speichertransaktionen noch für Fehlgeschlagene Speichertransaktionen zählen. Zu den Ausgeschlossenen Transaktionen zählen Fehler vor der Authentifizierung, Authentifizierungsfehler, versuchte Transaktionen für Speicherkonten über deren festgelegte Kontingente hinaus, Erstellung oder Löschung von Containern, Tabellen oder Warteschlangen, Löschen von Warteschlangen und Kopieren von BLOBs zwischen Speicherkonten.

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

„**Fehlgeschlagene Speichertransaktionen**“ ist die Reihe aller Speichertransaktionen innerhalb der Gesamtzahl der Speichertransaktionen, die nicht in der Maximalen Verarbeitungszeit abgeschlossen werden, welche den jeweiligen Transaktionstypen gemäß der Tabelle unten zugeordnet sind. Die Maximale Verarbeitungszeit umfasst nur die Zeit, die zum Verarbeiten einer Transaktionsanforderung innerhalb des Speicherdienstes verbraucht wird, und nicht jede sonstige Zeit, die zum Übertragen der Anforderung an den oder vom Speicherdienst benötigt wird.

Anforderungstypen	Maximale Verarbeitungszeit
PutBlob und GetBlob (umfasst Blocks und Seiten) Gültige Seiten-BLOB-Bereiche abrufen	Zwei (2) Sekunden multipliziert mit der Anzahl MB, die im Lauf der Anforderungsbearbeitung übertragen werden
BLOB kopieren	Neunzig (90) Sekunden (wobei sich die Quell- und Ziel-BLOBs im gleichen Speicherkonto befinden)
PutBlockList GetBlockList	Sechzig (60) Sekunden
Tabellenabfrage Vorgänge auflisten	Zehn (10) Sekunden (zum Abschluss der Verarbeitung oder Rückgabe einer Fortsetzung)
Batchtabellenvorgänge	Dreißig (30) Sekunden
Alle Tabellenvorgänge einer einzelnen Entität Alle anderen BLOB- und Nachrichtenvorgänge	Zwei (2) Sekunden

Diese Zahlen stellen maximale Verarbeitungszeiten dar. Es wird von erheblich kürzeren tatsächlichen und durchschnittlichen Zeiten ausgegangen.

Zu Fehlgeschlagenen Speichertransaktionen zählen nicht:

1. Transaktionsanforderungen, die vom Speicherdienst aufgrund des Fehlers beim Einhalten geeigneter Backoff-Prinzipien gedrosselt werden.
2. Transaktionsanforderungen, deren Zeitüberschreitungen niedriger als die oben angegebenen Maximalen Verarbeitungszeiten festgelegt sind.
3. Lesetransaktionsanforderungen an RA-GRS-Konten, für die Sie nicht versucht haben, die Anforderung in einer Sekundären, dem Speicherkonto zugeordneten Region auszuführen, wenn die Anforderung an die Primäre Region nicht erfolgreich war.
4. Lesetransaktionsanforderungen an RA-GRS-Konten, die aufgrund der Georeplikationsverzögerung fehlschlagen.

„**Georeplikationsverzögerung**“ für GRS- und RA-GRS-Konten ist die Zeit, die es dauert, die in der Primären Region des Speicherkontos gespeicherten Daten an die Sekundäre Region des Speicherkontos zu replizieren. Da GRS- und RA-GRS-Konten asynchron an die Sekundäre Region repliziert werden, sind die Daten, die in die Primäre Region des Speicherkontos geschrieben werden, nicht sofort in der Sekundären Region verfügbar. Sie können die Georeplikationsverzögerung für ein Speicherkonto abfragen, aber Microsoft garantiert keine Dauer einer Georeplikationsverzögerung unter dieser SLA.

„**Konto für georedundanten Speicher (Geographically Redundant Storage, GRS)**“ ist ein Speicherkonto, für das Daten synchron innerhalb einer Primären Region und dann asynchron an eine Sekundäre Region repliziert werden. Sie können keine Daten direkt in der Sekundären Region, die GRS-Konten zugeordnet, lesen oder schreiben.

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

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

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

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

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

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

„**Konto für zonenredundanten Speicher (Zone Redundant Storage, ZRS)**“ ist ein Speicherkonto, für das Daten über mehrere Einrichtungen hinweg repliziert werden. Diese Einrichtungen können in der gleichen geografischen Region liegen oder sich über zwei geografische Regionen erstrecken.

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

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

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

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

Dienstgutschriften – RA-GRS-Konten (Leseanforderungen):

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

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

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

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

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

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

StorSimple-Dienst

Zusätzliche Definitionen:

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

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

„**Bereitstellungsminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, während derer ein Verwaltetes Element für Sicherung oder Cloud-Tiering an ein StorSimple-Speicherkonto in Microsoft Azure konfiguriert wurde.

„**Fehler**“ ist die Unmöglichkeit, einen korrekt konfigurierten Sicherungs-, Tiering- oder Wiederherstellungsvorgang aufgrund der Nichtverfügbarkeit des StorSimple-Dienstes vollständig abzuschließen.

„**Verwaltetes Element**“ bezieht sich auf ein Volume, das dafür konfiguriert wurde, die Cloudspeicherkonten mit dem StorSimple-Dienst zu sichern.

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

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

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Verwalteten Elemente, das von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement für Sicherung oder Cloud-Tiering konfiguriert wird, während derer 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.

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Streamanalysen – API-Aufrufe

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Streamanalysen – Aufträge

Zusätzliche Definitionen:

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

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

„**Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Aufträge, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer der Auftrag nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als für einen bereitgestellten Auftrag nicht verfügbar, wenn der Auftrag während der gesamten Minute weder Daten verarbeitet noch für die Verarbeitung von Daten verfügbar ist.

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

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Traffic Manager-Dienst

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Profile, die von Ihnen in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer das Profil nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als für ein bestimmtes Profil nicht verfügbar, wenn alle fortlaufenden DNS-Anforderungen für den im Profil angegebenen DNS-Namen, die während der Minute gestellt werden, nicht innerhalb von zwei Sekunden zu einer Gültigen DNS-Antwort führen.

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

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.

„**Fehlerhafte Domäne**“ ist eine Sammlung von Servern, die Ressourcen wie Stromversorgung und Netzwerkverbindung gemeinsam nutzen.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten während eines Monats der Rechnungsstellung für alle internetseitigen Virtuellen Computer, für die zwei oder mehr Instanzen in der gleichen Verfügbarkeitsgruppe bereitgestellt sind. Die Maximal Verfügbaren Minuten werden ab dem Zeitpunkt gemessen, zu dem mindestens zwei Virtuelle Computer in der gleichen Verfügbarkeitsgruppe als Ergebnis einer von Ihnen initiierten Aktion gestartet sind, und bis zu dem Zeitpunkt, an dem Sie eine Aktion eingeleitet haben, die zum Stoppen oder Löschen der Virtuellen Computer führt.

„**Virtueller Computer**“ bezieht sich auf beständige Instanzentypen, die einzeln oder als Teil einer Verfügbarkeitsgruppe bereitgestellt werden können.

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Minuten unter den Maximal Verfügbaren Minuten, für die keine externe Verbindung besteht.

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

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

Dienstgutschrift:

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

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

VPN-Gateway

Zusätzliche Definitionen:

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen ein bestimmtes VPN-Gateway im Verlauf eines Monats der Rechnungsstellung in einem Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt wurde.

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

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

Ausfallzeiten: Ist die Gesamtzahl der Maximal Verfügbaren Minuten, in denen ein VPN-Gateway nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn alle Versuche innerhalb von dreißig Sekunden innerhalb der Minute, eine Verbindung zum VPN-Gateway herzustellen, fehlschlagen.

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

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

Dienstgutschrift für Basisgateway für VPN oder ExpressRoute:

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

Dienstgutschrift für Standardgateway für VPN oder ExpressRoute oder Hochleistungsgateway für VPN oder ExpressRoute:

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

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

Visual Studio Online – Builddienst

Zusätzliche Definitionen:

„**Builddienst**“ ist ein Feature, mit dem Kunden ihre Anwendungen in Visual Studio Online erstellen können.

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Visual Studio Online – Auslastungstestdienst

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

Visual Studio Online – Nutzerplandienst

Zusätzliche Definitionen:

„**Builddienst**“ ist ein Feature, mit dem Kunden ihre Anwendungen in Visual Studio Online erstellen können.

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

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

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

„**Nutzerplan**“ bezieht sich auf eine Reihe von Features und Funktionen, die für einen Nutzer innerhalb eines Visual Studio Online-Kontos in einem Kundenabonnement ausgewählt wurde. Nutzerplanoptionen und die Features und Funktionen pro Nutzerplan sind in der Website <http://www.visualstudio.com> beschrieben.

Ausfallzeiten: Die Gesamtzahl der Bereitstellungsminuten aller Nutzerpläne, die vom Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement bereitgestellt werden, während derer der Nutzerplan nicht verfügbar ist. Eine Minute gilt als nicht verfügbar für einen bestimmten Nutzerplan, wenn alle fortlaufenden HTTP-Anforderungen zum Durchführen von Vorgängen außer den Vorgängen des Builddienstes oder des Auslastungstestdienstes während der Minute entweder einen Fehlercode ergeben oder keine Antwort zurückgeben.

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

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

Dienstgutschrift:

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

Sonstige Onlinedienste

Bing Maps-Konzernplattform

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem der Dienst entsprechend den Messungen in den Microsoft-Rechenzentren nicht verfügbar ist, vorausgesetzt, es werden die Zugriffs-, Authentifizierungs- und Verfolgungsmethoden verwendet, die in den Bing Maps Platform SDKs dokumentiert sind.

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

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

wobei die Ausfallzeiten als die Gesamtzahl der Minuten während des Monats gemessen werden, in denen die oben angegebenen Merkmale eines Diensts nicht verfügbar sind.

Dienstgutschrift:

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

Ausnahmen für Servicelevel: Diese SLA gilt nicht für den Erwerb von Bing Maps Enterprise Platform über Open Value und Open Value Subscription-Volumenlizenzverträge.

Dienstgutschriften sind in folgenden Fällen nicht anwendbar: (i) wenn Sie jegliche Dienstaktualisierungen nicht innerhalb des in den Nutzungsbestimmungen für die Bing Maps Platform API angegebenen Zeitraums implementieren, und (ii) wenn Sie Microsoft nicht mindestens neunzig (90) Tage im Voraus über jeden bekannten wesentlichen Anstieg des Nutzungsvolumens benachrichtigen, wobei als wesentlicher Anstieg des Nutzungsvolumens 50 % oder mehr der Nutzung im Vormonat definiert sind.

[Inhalt / Definitionen](#)

Bing Maps Mobile Asset Management

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem der Dienst entsprechend den Messungen in den Microsoft-Rechenzentren nicht verfügbar ist, vorausgesetzt, es werden die Zugriffs-, Authentifizierungs- und Verfolgungsmethoden verwendet, die in den Bing Maps Platform SDKs dokumentiert sind.

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

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

wobei die Ausfallzeiten als die Gesamtzahl der Minuten während des Monats gemessen werden, in denen die oben angegebenen Merkmale eines Diensts nicht verfügbar sind.

Dienstgutschrift:

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

Ausnahmen für Servicelevel: Diese SLA gilt nicht für den Erwerb von Bing Maps Enterprise Platform über Open Value und Open Value Subscription-Volumenlizenzverträge.

Dienstgutschriften sind in folgenden Fällen nicht anwendbar: (i) wenn Sie jegliche Dienstaktualisierungen nicht innerhalb des in den Nutzungsbestimmungen für die Bing Maps Platform API angegebenen Zeitraums implementieren, und (ii) wenn Sie Microsoft nicht mindestens neunzig (90) Tage im Voraus über jeden bekannten wesentlichen Anstieg des Nutzungsvolumens benachrichtigen, wobei als wesentlicher Anstieg des Nutzungsvolumens 50 % oder mehr der Nutzung im Vormonat definiert sind.

[Inhalt / Definitionen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Power BI Pro

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Translator API

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem die Benutzer keine Übersetzungen vornehmen können.

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

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

wobei die Ausfallzeiten als die Gesamtzahl der Minuten während des Monats gemessen werden, in denen die oben angegebenen Merkmale eines Diensts nicht verfügbar sind.

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Anhang A – Servicelevel-Verpflichtung für Virenerkennung und -blockierung, Wirksamkeit gegen Spams oder Falsch positiv

Im Hinblick auf Exchange Online und EOP, das als eigenständiger Dienst, oder über ECAL-Suite oder Exchange Enterprise CAL mit Diensten lizenziert ist, sind Sie möglicherweise zu Dienstgutschriften berechtigt, wenn wir den unten beschriebenen Servicelevel in Bezug auf Folgendes nicht einhalten: (1) Virenerkennung und -blockierung, (2) Wirksamkeit gegen Spams oder (3) Falsch positiv. Wenn eines dieser einzelnen Servicelevel nicht erfüllt wird, sind Sie berechtigt, einen Anspruch auf eine Dienstgutschrift einzureichen. Wenn wir durch einen Vorfall mehrere SLA-Kennzahlen für Exchange Online oder EOP nicht einhalten können, sind Sie berechtigt, für diesen Vorfall pro Dienst nur einen Anspruch auf eine Dienstgutschrift einzureichen.

1. Servicelevel „Virenerkennung und -blockierung“

- a. „Virenerkennung und -blockierung“ ist definiert als die Erkennung und Blockierung von Viren mithilfe der Filter zur Vermeidung von Vireninfectionen. „Viren“ werden in der Regel definiert als bekannte Schadprogramme (Malware), wozu Viren, Würmer und Trojanische Pferde zählen.
- b. Ein Virus gilt als bekannt, wenn gängige gewerbliche Virens Scanner den Virus erkennen können und die Fähigkeit zur Erkennung des Virus im gesamten EOP-Netzwerk zur Verfügung steht.
- c. Er muss sich aus einer nicht zielgerichteten Infektion ergeben.
- d. Der Virus muss vom EOP-Virenfilter erkannt worden sein.
- e. Wenn EOP eine mit einem bekannten Virus infizierte E-Mail an Sie zustellt, unterrichtet EOP Sie und arbeitet mit Ihnen zusammen, um ihn zu identifizieren und zu entfernen. Wenn dadurch eine Infektion vermieden werden kann, sind Sie nicht zu einer Dienstgutschrift unter dem Servicelevel „Virenerkennung und -blockierung“ berechtigt.
- f. Der Servicelevel „Virenerkennung und -blockierung“ gilt nicht für:
 - i. Formen von E-Mail-Missbrauch, die nicht als Malware eingestuft sind, wie z. B. Spam-Mails, Phishing-Mails und andere betrügerische E-Mails sowie Mails mit Adware und Spyware, die aufgrund ihrer zielgerichteten Art oder eingeschränkten Verwendung in der Virenschutz-Community nicht bekannt sind und daher von Virenschutzprodukten nicht als Virus verfolgt werden.
 - ii. Fehlerhafte, defekte, trunke oder inaktive Viren in Unzustellbarkeitsberichten, Benachrichtigungen oder unzustellbaren E-Mails.
- g. Die verfügbare Dienstgutschrift für den Dienst „Virenerkennung und -blockierung“ beträgt: Dienstgutschrift von 25 % der Anwendbaren Monatlichen Dienstgebühren, wenn eine Infektion innerhalb eines Kalendermonats auftritt; pro Kalendermonat kann maximal ein Anspruch angemeldet werden.

2. Servicelevel „Wirksamkeit gegen Spams“

- a. „Wirksamkeit gegen Spams“ ist definiert als der Prozentsatz eingehender Spams, die vom Filtersystem erkannt werden, wobei die Messung täglich erfolgt.
- b. Die Schätzwerte bezüglich der Wirksamkeit gegen Spams berücksichtigen nicht die Zustellung falscher Negativer an ungültige Postfächer.
- c. Die Spam-Mail muss mit unserem Dienst verarbeitet werden und darf nicht fehlerhaft, beschädigt oder trunke sein.
- d. Der Servicelevel „Wirksamkeit gegen Spams“ findet keine Anwendung auf E-Mails mit überwiegend nicht-englischsprachigem Inhalt.
- e. Sie erkennen an, dass die Klassifizierung von Spams subjektiv ist, und erklären sich damit einverstanden, dass wir auf der Grundlage der von Ihnen rechtzeitig zur Verfügung gestellten Belege nach bestem Wissen und Gewissen eine Einschätzung der Spam-Erkennungsrate vornehmen.
- f. Die verfügbare Dienstgutschrift für den Dienst „Wirksamkeit gegen Spams“ beträgt:

Anteil des Kalendermonats mit einer Wirksamkeitsrate gegen Spams von unter 99 %	Dienstgutschrift
>25 %	25 %
> 50 %	50 %
100%	100 %

3. Servicelevel „Falsch positiv“

- a. „Falsch positiv“ ist definiert als der Anteil seriöser geschäftlicher Mails, die fälschlicherweise vom Filtersystem als Spam eingestuft wurden, bezogen auf alle E-Mails, die der Dienst innerhalb eines Kalendermonats verarbeitet.
- b. Die vollständigen ursprünglichen Nachrichten, einschließlich aller Nachrichtenköpfe, müssen dem für E-Mail-Missbrauch zuständigen Abuse-Team angezeigt werden.
- c. Gilt nur für E-Mails, die an gültige Postfächer gesendet werden.
- d. Sie erkennen an, dass die Klassifizierung „falsch positiv“ subjektiv ist, und nehmen zur Kenntnis, dass wir auf der Grundlage der von Ihnen rechtzeitig zur Verfügung gestellten Belege nach bestem Wissen und Gewissen eine Einschätzung der Rate falsch positiver Ergebnisse vornehmen.
- e. In folgenden Fällen gilt der Servicelevel „Falsch positiv“ nicht:
 - i. Massen-E-Mails, persönliche E-Mails und E-Mails mit pornografischem Inhalt

- ii. E-Mails mit überwiegend nicht-englischsprachigem Inhalt
 - iii. E-Mails, die von einer Richtlinienregel, Reputationsfiltern oder einem Filter für SMTP-Verbindungen blockiert wurden
 - iv. E-Mails, die an den Spam-Ordner zugestellt wurden
- f. Die verfügbare Dienstgutschrift für den Dienst „Falsch positiv“ beträgt:

Anteil falsch positiver Nachrichten in einem Kalendermonat	Dienstgutschrift
> 1:250.000	25 %
> 1:10.000	50 %
> 1:100	100 %

Anhang B – Servicelevel-Verpflichtung für Betriebszeit und E-Mail-Zustellung

Im Hinblick auf EOP, das als eigenständiger Dienst, ECAL-Suite oder Exchange Enterprise CAL mit Diensten lizenziert ist, sind Sie möglicherweise zu Dienstgutschriften berechtigt, wenn wir den unten beschriebenen Servicelevel in Bezug auf die (1) Betriebszeit und (2) E-Mail-Zustellung nicht einhalten:

1. Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit:

Wenn der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit für EOP in einem bestimmten Monat unter 99,999 % fällt, sind Sie womöglich zu folgender Dienstgutschrift berechtigt:

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
<99,999 %	25 %
<99,0 %	50 %
<98,0 %	100 %

2. Servicelevel „E-Mail-Zustellung“:

- „Für die E-Mail-Zustellung benötigte Zeit“ ist definiert als die durchschnittlich während eines Kalendermonats für die Zustellung von E-Mails benötigte Zeit, gemessen in Minuten, wobei mit E-Mail-Zustellung diejenige Zeit gemeint ist, die zwischen dem Eingang einer geschäftlichen E-Mail in das EOP-Netzwerk und dem ersten Zustellungsversuch vergeht.
- Die für die E-Mail-Zustellung benötigte Zeit wird alle 5 Minuten gemessen und aufgezeichnet und anschließend nach der jeweils benötigten Zeit sortiert. Die schnellsten 95 % der gemessenen Zeiten werden zur Berechnung des Durchschnitts für den Kalendermonat herangezogen.
- Wir verwenden simulierte oder Test-E-Mails, um die für die Zustellung benötigte Zeit zu messen.
- Der Servicelevel „E-Mail-Zustellung“ gilt nur für seriöse geschäftliche E-Mails (keine Massen-E-Mails), die an gültige E-Mail-Konten zugestellt werden.
- In folgenden Fällen gilt der Servicelevel „E-Mail-Zustellung“ nicht:
 - Zustellung von E-Mails an Quarantäneorte oder Archive
 - E-Mails in Warteschlangen
 - Denial-of-Service-Angriffe (DoS)
 - E-Mail-Schleifen
- Die verfügbare Dienstgutschrift für den Dienst „E-Mail-Zustellung“ beträgt:

Durchschnittlich für die E-Mail-Zustellung benötigte Zeit (wie oben definiert)	Dienstgutschrift
> 1	25 %
> 4	50 %
> 10	100 %