

Volume
Licensing

Vereinbarung zum Servicelevel für Microsoft- Onlinedienste 1. Dezember 2021

Inhalt

INHALT	2	MICROSOFT AZURE SERVICES UND AZURE PLANS	18
EINLEITUNG	3	SONSTIGE ONLINEDIENSTE	18
ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN	4	BING MAPS-KONZERNPLATTFORM	18
DIENSTSPEZIFISCHE BESTIMMUNGEN	6	BING MAPS MOBILE ASSET MANAGEMENT	19
MICROSOFT DYNAMICS 365	6	MICROSOFT CLOUD APP SECURITY	19
DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL	6	MICROSOFT POWER AUTOMATE	20
DYNAMICS 365 COMMERCE	6	MICROSOFT INTUNE	20
DYNAMICS 365 CUSTOMER INSIGHTS	7	MICROSOFT KAIZALA PRO	21
DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE ENTERPRISE; DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE PROFESSIONAL; DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE INSIGHTS; DYNAMICS 365 FIELD SERVICE; DYNAMICS 365 MARKETING	7	MICROSOFT POWER APPS	21
DYNAMICS 365 FRAUD PROTECTION	7	MINECRAFT: EDUCATION EDITION	22
DYNAMICS 365 HUMAN RESOURCES	8	POWER BI EMBEDDED	22
DYNAMICS 365 INTELLIGENT ORDER MANAGEMENT	8	POWER BI PREMIUM	23
DYNAMICS 365 REMOTE ASSIST	9	POWER BI PRO	23
DYNAMICS 365 SALES ENTERPRISE; DYNAMICS 365 SALES PROFESSIONAL ...	9	TRANSLATOR API	23
DYNAMICS 365 SUPPLY CHAIN MANAGEMENT; DYNAMICS 365 FINANCE; DYNAMICS 365 PROJECT OPERATIONS	9	MICROSOFT DEFENDER FÜR ENDPUNKT	24
OFFICE 365-DIENSTE	10	UNIVERSELLES DRUCKEN	24
DUET ENTERPRISE ONLINE	10	WINDOWS 365	25
EXCHANGE ONLINE	11		
EXCHANGE ONLINE-ARCHIVIERUNG	11	ANHANG A – SERVICELEVEL-VERPFLICHTUNG FÜR VIRENERKENNUNG UND -BLOCKIERUNG, WIRKSAMKEIT GEGEN SPAMS ODER FALSCH POSITIV	26
EXCHANGE ONLINE PROTECTION	11		
MICROSOFT MYANALYTICS	12	ANHANG B – SERVICELEVEL-VERPFLICHTUNG FÜR BETRIEBSZEIT UND E-MAIL-ZUSTELLUNG	28
MICROSOFT STREAM	12		
MICROSOFT TEAMS	13		
MICROSOFT 365 APPS FOR BUSINESS	13		
MICROSOFT 365 APPS FOR ENTERPRISE	13		
OFFICE 365 ADVANCED COMPLIANCE	14		
OFFICE ONLINE	14		
OFFICE 365 VIDEO	15		
ONEDRIVE FOR BUSINESS	15		
PROJECT	15		
SHAREPOINT ONLINE	16		
SKYPE FOR BUSINESS ONLINE	16		
MICROSOFT TEAMS – ANRUFPLÄNE, TELEFONSYSTEM UND AUDIOKONFERENZEN	16		
MICROSOFT TEAMS – SPRACHQUALITÄT	17		
WORKPLACE ANALYTICS	17		
YAMMER ENTERPRISE	18		

Einleitung

Über dieses Dokument

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

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

Frühere Versionen dieses Dokuments

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

Klarstellungen und Zusammenfassung der Änderungen an diesem Dokument

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

Hinzufügungen	Löschungen
Microsoft Teams – Anrufpläne, Telefonsystem und Audiokonferenzen	Keine

[Inhalt / Definitionen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Allgemeine Bestimmungen

Definitionen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

„**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

[Inhalt](#)[Einleitung](#)[Allgemeine Bestimmungen](#)[Dienstspezifische Bestimmungen](#)[Anhang](#)

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

Dienstgutschriften

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

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

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

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

Beschränkungen

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

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

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

[Inhalt / Definitionen](#)

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Dienstspezifische Bestimmungen

Microsoft Dynamics 365

Dynamics 365 Business Central

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

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

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

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

Servicegutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Dynamics 365 Commerce

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Dynamics 365 Customer Insights

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

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

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

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

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

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

Servicegutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Dynamics 365 Fraud Protection

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Dynamics 365 Human Resources

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Dynamics 365 Intelligent Order Management

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 95 %	100 %

[Inhalt / Definitionen](#)

Dynamics 365 Remote Assist

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

*Konversationen per Sofortnachricht sind nur auf einigen Plattformen verfügbar

Dienstgutschrift:

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

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Dynamics 365 Sales Enterprise; Dynamics 365 Sales Professional

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

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

Zusätzliche Definitionen:

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

„**Partneranwendungsdienst**“ ist eine Partneranwendung, die auf der Plattform entwickelt und mit dieser kombiniert wurde und (A) zur Verarbeitung der tatsächlichen Geschäftstransaktionen Ihrer Organisation verwendet wird; und (B) über Reservecomputing- und -

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

speicherressourcen verfügt, die gleich oder größer als eine der Skalierungseinheiten ist, die Ihr Partner für die entsprechende Partneranwendung ausgewählt hat.

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

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

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

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

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Office 365-Dienste

Duet Enterprise Online

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

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

[Inhalt](#)



[Einleitung](#)



[Allgemeine Bestimmungen](#)



[Dienstspezifische Bestimmungen](#)



[Anhang](#)

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Exchange Online

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Exchange Online-Archivierung

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Exchange Online Protection

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

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

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Microsoft MyAnalytics

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Microsoft Stream

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

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

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

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

Servicelevelzusage:

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

[Inhalt](#)



[Einleitung](#)



[Allgemeine Bestimmungen](#)



[Dienstspezifische Bestimmungen](#)



[Anhang](#)

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

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Microsoft Teams

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Microsoft 365 Apps for business

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Microsoft 365 Apps for enterprise

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

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Office 365 Advanced Compliance

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

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

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

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge jedes 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 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 %
< 95 %	100 %

[Inhalt / Definitionen](#)

Project

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 95 %	100 %

[Inhalt / Definitionen](#)

SharePoint Online

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Skype for Business Online

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Microsoft Teams – Anrufpläne, Telefonsystem und Audiokonferenzen

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

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

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Microsoft Teams – Sprachqualität

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

Zusätzliche Definitionen:

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

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

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Workplace Analytics

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

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

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

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Yammer Enterprise

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Microsoft Azure Services und Azure Plans

Bezüglich dienstspezifischer Bestimmungen für Azure Services und Azure Plans siehe <http://azure.microsoft.com/support/legal/sla/>.

Sonstige Onlinedienste

Microsoft Defender for Identity

Zusätzliche Definitionen:

„Ausfallzeit“ ist jeder Zeitraum, in dem der Administrator nicht auf das Microsoft Defender for Identity-Portal zugreifen kann.

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Bing Maps-Konzernplattform

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

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

Ausnahmen für Servicelevel: Diese SLA gilt nicht für den Erwerb von Bing Maps Enterprise 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](#)

Microsoft Cloud App Security

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

Ausnahmen für Servicelevel: Der Servicelevel findet keine Anwendung auf: (i) Vor-Ort-Software, die als Teil des Dienstesabonnements lizenziert ist, oder (ii) internetbasierte Dienste (mit Ausnahme von Microsoft Cloud App Security), die Updates über eine Anwendungsprogrammierschnittstelle (Application Programming Interface, API) an Dienste bereitstellen, die als Teil des Dienstesabonnements lizenziert sind.

[Inhalt / Definitionen](#)

Microsoft Power Automate

Downtime: Zeiträume, in denen Nutzerflüsse keine Verbindung mit dem Internetgateway von Microsoft haben.

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

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

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

Servicegutschrift:

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

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Microsoft Intune

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

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

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

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

Servicegutschrift:

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99 %	50%
< 95 %	100%

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Microsoft Kaizala Pro

Downtime: Zeitraum, in dem Endbenutzer keinen Lese- oder Schreibzugriff auf Nachrichten in Organisationsgruppen haben, für die sie die erforderlichen Berechtigungen besitzen.

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

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Microsoft Power Apps

Downtime: Zeiträume, in denen Nutzer beliebige Teile der Daten in Microsoft Power Apps, für die sie entsprechende Berechtigungen besitzen, nicht lesen oder bearbeiten können.

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

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

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

Servicegutschrift:

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

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Microsoft Power Virtual Agents

Zusätzliche Definitionen:

„**Gesamtnachrichtenanforderungen**“ ist die Gesamtzahl der Anforderungen eines Endverbrauchers an Power Virtual Agents während eines Monats der Rechnungsstellung.

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

„**Fehlgeschlagene Nachrichtenforderungen**“ bezeichnet die Gesamtzahl der Anforderungen innerhalb der Gesamtnachrichtenforderungen, an die die Power Virtual Agents aufgrund eines Systemfehlers innerhalb der Power Virtual Agents keine Antwortnachricht senden können.

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhaltsverzeichnis / Definitionen](#)

Minecraft: Education Edition

Downtime: Jeder Zeitraum, in dem die Benutzer auf Minecraft nicht zugreifen können: Education Edition.

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

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

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

Servicegutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Power BI Embedded

Bereitstellungsminuten: Gesamtzahl der Minuten, während deren eine bestimmte eingebettete Kapazität während eines Abrechnungsmonats aktiv war.

Maximal Verfügbare Minuten: Summe aller Bereitstellungsminuten für eine bestimmte eingebettete Kapazität, die von einem Kunden in einem bestimmten Microsoft Azure-Abonnement während eines Abrechnungsmonats bereitgestellt wurde.

Ausfallzeitminuten: Kumulation der Bereitstellungsminuten, während deren eine eingebettete Kapazität in allen unten aufgeführten anwendbaren Power BI-Funktionen nicht genutzt werden kann:

Ansicht: Ansicht von Power BI-Dashboards, -Berichten und -Apps im Dienst.

Dataset-Aktualisierung: Aktualisierungsvorgänge planen oder manuell auslösen und erwarten, dass diese Vorgänge innerhalb der voraussichtlichen Zeitrahmen abgeschlossen werden, unter Berücksichtigung aller Bedingungen, die sich auf die Aktualisierungsgeschwindigkeiten auswirken könnten (z. B. Größe des Datensatzes).

Auf Power BI Portal zugreifen: Auf Power BI Portal zugreifen und es nutzen innerhalb der voraussichtlichen Zeitrahmen unter Berücksichtigung der Netzwerkbedingungen und -einschränkungen in der Kundenumgebung oder außerhalb von Microsoft.

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

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

Dienstgutschrift:

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Power BI Premium

Kapazität: Bedeutet eine benannte Kapazität, die von einem Administrator über das Power BI Premium Capacity Admin Portal bereitgestellt wurde. Eine Kapazität ist eine Gruppe von einem oder mehreren Knoten.

Maximal verfügbare Minuten: Summe aller Minuten, während deren eine bestimmte Kapazität während eines Abrechnungsmonats für einen bestimmten Mandanten instanziiert wurde.

Ausfallzeitminuten: Kumulation aller Minuten in einem Abrechnungsmonat für eine bestimmte Kapazität nach ihrer Erstellung oder vor Aufhebung ihrer Bereitstellung, wenn die Kapazität nicht in allen unten aufgeführten anwendbaren Power BI-Funktionen genutzt werden kann:

Ansicht: Ansicht von Power BI-Dashboards, -Berichten und -Apps im Dienst.

Dataset-Aktualisierung: Aktualisierungsvorgänge planen oder manuell auslösen und erwarten, dass diese Vorgänge innerhalb der voraussichtlichen Zeitrahmen abgeschlossen werden, unter Berücksichtigung aller Bedingungen, die sich auf die Aktualisierungsgeschwindigkeiten auswirken könnten (z. B. Größe des Datensatzes).

Auf Power BI Portal zugreifen: Auf Power BI Portal zugreifen und es nutzen innerhalb der voraussichtlichen Zeitrahmen unter Berücksichtigung der Netzwerkbedingungen und -einschränkungen in der Kundenumgebung oder außerhalb von Microsoft.

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Power BI Pro

Ausfallzeitminuten: Kumulation aller Minuten in einem Abrechnungsmonat, in dem alle unten aufgeführten Power BI-Funktionen nicht verfügbar sind:

Ansicht: Ansicht von Power BI-Dashboards, -Berichten und -Apps im Dienst.

Dataset-Aktualisierung: Aktualisierungsvorgänge planen oder manuell auslösen und erwarten, dass diese Vorgänge innerhalb der voraussichtlichen Zeitrahmen abgeschlossen werden, unter Berücksichtigung aller Bedingungen, die sich auf die Aktualisierungsgeschwindigkeiten auswirken könnten (z. B. Größe des Datensatzes).

Auf Power BI Portal zugreifen: Auf Power BI Portal zugreifen und es nutzen innerhalb der voraussichtlichen Zeitrahmen unter Berücksichtigung der Netzwerkbedingungen und -einschränkungen in der Kundenumgebung oder außerhalb von Microsoft.

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

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

Dienstgutschrift:

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Translator API

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

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](#)

Microsoft Defender für Endpunkt

Zusätzliche Definitionen:

„**Maximale verfügbare Minuten**“ ist die Summe der kumulierten Minuten während eines Abrechnungsmonats für das Microsoft Defender für Endpunkt-Portal. Maximal Verfügbare Minuten werden ab dem Zeitpunkt gemessen, an dem der Mandant als Ergebnis des erfolgreichen Onboarding-Prozesses erstellt wurde.

„**Mandant**“ steht für Microsoft Defender für Endpunkt in kundenspezifischer Cloudumgebung.

Ausfallzeit: Summe der kumulierten Minuten, die Teil von Maximal Verfügbare Minuten ist, in denen der Kunde keinen Zugriff auf einen beliebigen Teil von Microsoft Defender für Endpunkt-Portal-Websitesammlung hat, für die entsprechenden Berechtigungen bestehen und der Kunde eine gültige aktive Lizenz besitzt.

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

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

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

Servicegutschrift:

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

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

[Inhalt / Definitionen](#)

Universelles Drucken

Ausfallzeit: Jeder Zeitraum, in dem die Nichtverfügbarkeit des „Universelles Drucken“-Dienstes dazu führt, dass Nutzer keine Drucker finden oder keine Druckaufträge übermitteln können oder Administratoren keine Möglichkeit haben, Drucker zu registrieren oder zu konfigurieren, die Zugriffskontrolle zu steuern oder den Status und die Nutzung von „Universelles Drucken“ zu überwachen.

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

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

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

[Inhalt](#)

→

[Einleitung](#)

→

[Allgemeine Bestimmungen](#)

→

[Dienstspezifische Bestimmungen](#)

→

[Anhang](#)

Dienstgutschrift:

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

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

Windows 365

Cloud-PC: die spezifische Instanz von Windows 365, die für einen Nutzer lizenziert ist.

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

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

Individuelle Ausfallzeit: bedeutet Ausfallzeit für einen bestimmten Nutzer für jeden Monat.

Individuelle Minuten: bedeutet die Nutzerminuten für einen bestimmten Nutzer für jeden Monat.

Individueller Betriebszeitprozentsatz: Der individuelle Betriebszeitprozentsatz wird berechnet als:

$$\frac{\text{Individuelle Minuten} - \text{Individuelle Ausfallzeit}}{\text{Individuelle Minuten}} \times 100$$

Pro-Nutzer-Guthaben: Für einen Monat, in dem der regionale Betriebszeitprozentsatz weniger als 99,9 % beträgt, wird ein Pro-Nutzer-Guthaben als Prozentsatz des Pro-Nutzer-Anteils der anwendbaren monatlichen Servicegebühren für jeden Nutzer, für den der individuelle Betriebszeitprozentsatz weniger als 99,9 % betrug, nach der folgenden Tabelle berechnet (vorausgesetzt jedoch, dass ein individueller Betriebszeitprozentsatz, der niedriger als der regionale Betriebszeitprozentsatz ist, als gleich dem regionalen Betriebszeitprozentsatz angesehen wird):

Individueller Betriebszeitprozentsatz:	Pro-Nutzer-Guthaben
< 99,9 %	10%
< 99 %	25%
< 95 %	100%

Region: bedeutet die Regionen, einzeln aufgeführt unter: <https://aka.ms/DSLRegionLink>.

Regionale Ausfallzeit: bedeutet die Summe aller Ihrer Ausfallzeiten in einer Region für jeden Monat.

Regionale Minuten: bedeutet die Nutzerminuten in einer Region für jeden Monat.

Regionaler Betriebszeitprozentsatz: wird anhand der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Regionale Minuten} - \text{Regionale Ausfallzeit}}{\text{Regionale Minuten}} \times 100$$

Dienstgutschrift: Servicegutschriften, für Windows 365, sind kein Prozentsatz der anwendbaren monatlichen Servicegebühr, sondern die Summe aller Pro-Nutzer-Guthaben.

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

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

1. Servicelevel „Virenerkennung und -blockierung“

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

2. Servicelevel „Wirksamkeit gegen Spams“

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

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

3. Servicelevel „Falsch positiv“

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

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

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

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

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

1. Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit:

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

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

2. Servicelevel „E-Mail-Zustellung“:

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

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