

Service Level Agreement voor Microsoft Online Diensten 1 april 2020

Inhoud

INHOUD	2	AZURE DNS	27
INLEIDING	4	AZURE FIREWALL	28
ALGEMENE VOORWAARDEN	5	AZURE-FUNCTIES	28
DIENSTSPECIFIEKE VOORWAARDEN	7	AZURE LAB SERVICES	29
MICROSOFT DYNAMICS 365	7	AZURE LOAD BALANCER	29
DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE ENTERPRISE; DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE PROFESSIONAL; DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE INSIGHTS	7	AZURE MAPS API	30
DYNAMICS 365 FRAUD PROTECTION	7	AZURE MONITOR	30
DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL	7	AZURE MONITOR-WAARSCHUWINGEN	30
DYNAMICS 365 SUPPLY CHAIN MANAGEMENT; DYNAMICS 365 FINANCE	8	AZURE MONITOR-ONTVANGSTBEVESTIGING	31
DYNAMICS 365 COMMERCE	8	AZURE SECURITY CENTER	31
DYNAMICS 365 SALES ENTERPRISE; DYNAMICS 365 SALES PROFESSIONAL	9	AZURE VIRTUAL WAN	32
DYNAMICS 365 HUMAN RESOURCES	10	BATCHDIENST	32
OFFICE 365-DIENSTEN	10	BACKUP DIENST	32
DUET ENTERPRISE ONLINE	10	BIZTALK SERVICES	33
EXCHANGE ONLINE	11	CACHE DIENSTEN	34
EXCHANGE ONLINE ARCHIVING	11	CDN DIENST	34
EXCHANGE ONLINE PROTECTION	11	CLOUDDIENSTEN	35
MICROSOFT MYANALYTICS	12	CONTAINER REGISTRY	35
MICROSOFT STREAM	12	DATA CATALOG	36
MICROSOFT TEAMS	13	GEGEVENSFABRIEK – ACTIVITEITSUITVOERINGEN	36
OFFICE 365 BUSINESS	13	GEGEVENSFABRIEK – API-OPROEPEN	37
OFFICE 365 ADVANCED COMPLIANCE	13	DATA LAKE ANALYTICS	37
OFFICE 365 ProPLUS	14	DATA LAKE STORE	38
OFFICE ONLINE	14	EVENT GRID	38
OFFICE 365 VIDEO	15	EXPRESSROUTE	38
ONEDRIVE FOR BUSINESS	15	FUNCTIE APP IN CONSUMPTIEPLAN	39
PROJECT ONLINE	15	FUNCTIE APP IN SERVICEPLAN	39
SHAREPOINT ONLINE	16	HDINSIGHT	40
SKYPE VOOR BUSINESS ONLINE	16	HOCKEYAPP	40
MICROSOFT TEAMS – CALLING PLANS EN AUDIO CONFERENCING	16	IoT CENTRAL	41
MICROSOFT TEAMS – GESPREKSKWALITEIT	17	IoT-HUB	41
WORKPLACE ANALYTICS	17	SLEUTELARCHIEF	42
YAMMER ENTERPRISE	18	LOG ANALYTICS (QUERY AVAILABILITY SLA)	42
MICROSOFT AZURE SERVICES	18	LOGISCHE APPS	42
AD-DOMEINDIENSTEN	18	AZURE MACHINE LEARNING STUDIO – BATCH EXECUTION SERVICE (BES) EN MANAGEMENT API SERVICE	43
ANALYSIS SERVICES	19	AZURE MACHINE LEARNING STUDIO – REQUEST RESPONSE SERVICE (RRS)	43
API MANAGEMENT SERVICES	19	MEDIADIENSTEN – CONTENT PROTECTION SERVICE	44
APP-DIENST	20	MEDIADIENSTEN – ENCODING DIENST	44
APPLICATION GATEWAY	20	MEDIADIENSTEN – MEDIA INDEXER SERVICE	44
APPLICATION INSIGHTS (QUERY AVAILABILITY SLA)	21	MEDIADIENSTEN – LIVE KANALEN	45
AUTOMATION-SERVICE – DESIRED STATE CONFIGURATION (DSC)	21	MEDIADIENSTEN – STREAMING DIENST	45
AUTOMATION-SERVICE – PROCESAUTOMATISERING	21	MEDIA SERVICES – VIDEO INDEXER SERVICE	46
AZURE ADVANCED THREAT PROTECTION	22	MICROSOFT COGNITIVE SERVICES	46
AZURE BOT SERVICE	22	MICROSOFT GENOMICS	47
AZURE CONTAINER INSTANCES	23	MOBILE ENGAGEMENT	47
AZURE COSMOS DB	23	MOBILE SERVICES	47
AZURE DATABASE VOOR MYSQL	26	NETWORK WATCHER	48
AZURE DATABASE VOOR POSTGRESQL	27	REMOTEAPP	48
AZURE DDoS PROTECTION	27	SAP HANA OP Azure	49
		SCHEDULER	50
		ZOEKEN	50
		SERVICE-BUS DIENST – GEBEURTENISHUBS	51

SERVICE-BUS DIENST – KENNISGEVINGSHUBS	51
SERVICE-BUS DIENST – WACHTRIEN EN ONDERWERPEN.....	52
SERVICE-BUS DIENST – RELAYS.....	52
SIGNALR SERVICE	53
SQL DATA WAREHOUSE DATABASE.....	53
SQL DATABASE SERVICE (BASIC-, STANDARD- EN PREMIUM-LAAG)	54
SQL DATABASE DIENST (WEB- EN BUSINESS-LAAG)	54
SQL SERVER STRETCH DATABASE	54
STORAGE DIENST	55
STREAM ANALYTICS – API-OPROEPEN.....	57
STREAM ANALYTICS – TAKEN.....	57
TRAFFIC MANAGER DIENST.....	57
VIRTUELE MACHINES.....	58
VPN GATEWAY.....	59
BUILDDIENST VAN VISUAL STUDIO APP CENTER	60
TESTDIENST VAN VISUAL STUDIO APP CENTER.....	60
PUSH NOTIFICATION-DIENST VAN VISUAL STUDIO APP CENTER	61
AZURE DEV OPS SERVICES – AZURE PIPELINES	61
AZURE DEVOPS TEST PLANS – LOAD TESTING SERVICE	62
AZURE DEVOPS SERVICES – USER PLANS SERVICE.....	62
MICROSOFT AZURE-PLANNEN	63
AZURE ACTIVE DIRECTORY BASIC.....	63
AZURE ACTIVE DIRECTORY B2C	63
AZURE ACTIVE DIRECTORY PREMIUM	64
AZURE INFORMATION PROTECTION PREMIUM.....	64
AZURE SITE RECOVERY DIENST – ON-PREMISES-TO-AZURE.....	65
AZURE SITE RECOVERY DIENST – ON-PREMISES-TO-ON-PREMISES.....	65
AZURE SITE RECOVERY DIENST – AZURE-TO-AZURE FAILOVER	66
MULTI-FACTOR AUTHENTICATION DIENST.....	66
STORSIMPLE DIENST.....	67
STORSIMPLE DATA MANAGER	67
OVERIGE ONLINE DIENSTEN.....	68
BING MAPS ENTERPRISE PLATFORM	68
BING MAPS MOBILE ASSET MANAGEMENT	68
MICROSOFT CLOUD APP SECURITY	69
MICROSOFT POWER AUTOMATE	69
MICROSOFT INTUNE	69
MICROSOFT KAIZALA PRO.....	70
MICROSOFT POWER APPS	70
MINECRAFT: ONDERWIJSEDITIE.....	71
POWER BI EMBEDDED	71
POWER BI PREMIUM.....	72
POWER BI PRO	72
TRANSLATOR API	73
MICROSOFT DEFENDER ADVANCED THREAT PROTECTION	73
BIJLAGE A – DIENSTNIVEAUVERPLICHTINGEN VOOR VIRUSDETECTIE EN -BLOKKADE, EFFECTIVITEIT VAN SPAMBESTRIJDING EN DE VERMIJDING VAN VALSE MELDINGEN	74
BIJLAGE B – DIENSTNIVEAUVERPLICHTINGEN VOOR UPTIME EN DE BEZORGING VAN E-MAIL.....	76

Inleiding

Over dit document

Deze Service Level Overeenkomst voor Microsoft Online Diensten (deze "SLA") maakt deel uit van uw Microsoft Volume Licensing Overeenkomst (de "Overeenkomst"). Alle termen die in deze SLA met een hoofdletter worden gebruikt, maar hierin niet worden gedefinieerd, hebben de betekenis die daaraan in de Overeenkomst is toegekend. Deze SLA geldt de Microsoft Online Diensten die hierin worden vermeld (een "Dienst" of de "Diensten"), maar geldt niet voor diensten die onder een andere merknaam beschikbaar worden gesteld in combinatie of in verband met de Diensten of op enige on-premise software die onderdeel is van een Dienst.

Als we de Dienstniveaus voor een Dienst, zoals beschreven in deze SLA, niet bereiken of vast weten te houden, komt u wellicht in aanmerking voor een korting op een deel van uw maandelijkse dienstkosten. We wijzigen de voorwaarden van uw SLA niet gedurende de initiële looptijd van uw abonnement. Indien u uw abonnement echter verlengt, geldt de versie van deze SLA die van kracht is op het moment van verlenging voor uw volledige verlengingstermijn. We kondigen eventuele wijzigingen in deze SLA die een wezenlijk nadelig effect hebben ten minste 90 dagen van tevoren aan. U kunt de meest actuele versie van deze SLA en verwante voorwaarden op elk moment bekijken op

<http://www.microsoftvolumelicensing.com/SLA>.

Voorgaande versies van dit Document

Deze SLA biedt informatie over Diensten die op dit moment beschikbaar zijn. Eerdere versies van dit document zijn beschikbaar op <http://www.microsoftvolumelicensing.com>. Een klant kan contact opnemen met zijn reseller of Microsoft Account Manager om de benodigde versie te vinden.

Verduidelijkingen en overzicht van wijzigingen in dit document

Hieronder vindt u recente toevoegingen, verwijderingen en andere wijzigingen van deze SLA. Er worden ook verduidelijkingen van het licentiebeleid van Microsoft vermeld als antwoord op algemene vragen van klanten.

Toevoegingen	Verwijderingen
Microsoft Power Virtual Agents	

[Inhoud](#) / [Definities](#)

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Algemene voorwaarden

Definities

“Toepasselijke Maandperiode” betekent, voor een kalendermaand waarin een Diensttegoed verschuldigd is, het aantal dagen dat u op een Dienst bent geabonneerd.

“Toepasselijke Maandelijke Servicekosten” betekent het totaal van de kosten dat daadwerkelijk door u is betaald voor een Dienst, aangewend in de maand waarin een Diensttegoed verschuldigd is.

“Downtime” is voor elke Dienst gedefinieerd in de Dienstspectifieke Voorwaarden hieronder. Behalve in het geval van Microsoft Azure Services, is Geplande Downtime niet inbegrepen in Downtime. Indien een Dienst niet beschikbaar is als gevolg van beperkingen die hieronder en in de Dienstspectifieke Voorwaarden worden beschreven, is dat niet inbegrepen in Downtime.

“Foutcode” betekent een indicatie dat een bewerking is mislukt, zoals een HTTP-statuscode in het 5xx-bereik.

“Externe Connectiviteit” is bi-directioneel netwerkverkeer via ondersteunde protocollen, zoals HTTP en HTTPS, dat kan worden verzonden en ontvangen op een openbaar IP-adres.

“Incident” betekent (i) een enkele gebeurtenis of (ii) een reeks gebeurtenissen waardoor Downtime ontstaat.

“Beheerportal” betekent de webinterface, geleverd door Microsoft, door middel waarvan klanten de Dienst kunnen beheren.

“Geplande Downtime” betekent perioden van Downtime in verband met onderhoud aan of upgrades van netwerken, hardware of Diensten. Ten minste vijf (5) dagen voor aanvang van dergelijke Downtime publiceren we een kennisgeving of stellen we u op de hoogte.

“Diensttegoed” is het percentage van de maandelijke servicekosten voor de Dienst dat aan u wordt uitgekeerd in geval van een gegronde Vordering.

“Dienstniveau” betekent de prestatiecijfers die in deze SLA worden vermeld, en waaraan Microsoft belooft te voldoen bij de verlening van de Diensten.

“Dienstresource” betekent een afzonderlijke resource, beschikbaar voor gebruik binnen een Dienst.

“Succescode” betekent een indicatie dat een bewerking is geslaagd, zoals een HTTP-statuscode in het 2xx-bereik.

“Ondersteuningsvenster” betekent de tijdsperiode waarbinnen een voorziening van een Dienst of compatibiliteit met een gegeven product of dienst wordt ondersteund.

“Gebruikersminuten” betekent het totale aantal minuten per maand, onder aftrek van alle Geplande Downtime, vermenigvuldigd met het totale aantal gebruikers.

Voorwaarden

Vorderingen

Alvorens Microsoft een vordering in behandeling neemt, dient u de vordering in te dienen bij de klantenondersteuning van Microsoft Corporation met inbegrip van alle informatie die Microsoft nodig heeft voor het beoordelen van de geldigheid van de vordering, inclusief, doch niet beperkt tot: (i) een gedetailleerde beschrijving van het Incident; (ii) informatie betreffende het tijdstip en de duur van de Downtime; (iii) het aantal gebruikers dat de gevolgen ervan ondervond (indien van toepassing) en hun locatie; en (iv) beschrijvingen van wat u zelf hebt gedaan om te proberen het Incident op te lossen op het moment dat het zich voordeed.

In geval van een vordering die betrekking heeft op Microsoft Azure, dienen we de vordering te ontvangen binnen twee maanden na het einde van de factureringsmaand waarin het Incident waarop de vordering betrekking heeft, zich heeft voorgedaan. In geval van vorderingen die betrekking hebben op alle andere Diensten, dienen we de vordering te ontvangen uiterlijk aan het einde van de kalendermaand volgend op de maand waarin het Incident zich heeft voorgedaan. Indien het Incident zich bijvoorbeeld heeft voorgedaan op 15 februari, dienen we de vordering en alle vereiste informatie uiterlijk op 31 maart te ontvangen.

We zullen alle informatie die redelijkerwijs bij ons beschikbaar is evalueren en te goeder trouw vaststellen of een Diensttegoed verschuldigd is. We zullen commercieel redelijke inspanningen verrichten om vorderingen gedurende de erop volgende maand en binnen vijfenveertig (45) dagen te verwerken. U dient de Overeenkomst na te leven om in aanmerking te komen voor een Diensttegoed. Indien we vaststellen dat een Diensttegoed aan u verschuldigd is, verrekenen we het Diensttegoed met uw Toepasselijke Maandelijke Servicekosten.

Indien u meer dan één Dienst hebt aangeschaft (niet als suite), kunt u vorderingen indienen door middel van het proces dat hierboven wordt beschreven alsof elke Dienst wordt gedekt door een afzonderlijke SLA. Indien u bijvoorbeeld zowel Exchange Online als SharePoint Online hebt aangeschaft (niet als onderdeel van een suite) en zich tijdens de looptijd van het abonnement een Incident voordoet dat Downtime veroorzaakt voor beide Diensten, komt u in aanmerking voor twee afzonderlijke Diensttegoeden (een voor elke Dienst), door twee vorderingen in te dienen op

grond van deze SLA. In het geval dat niet wordt voldaan aan meer dan één Dienstniveau voor een gegeven Dienst als gevolg van hetzelfde Incident, dient u één Dienstniveau te kiezen op grond waarvan u een vordering wilt indienen met betrekking tot het Incident. Tenzij anders bepaald in een specifieke SLA, is slechts één Diensttegoed per Dienst toegestaan voor een Toepasselijke Maandelijkse Periode.

Diensttegoed

Diensttegoed is uw enige verhaalsmogelijkheid bij prestatie- en beschikbaarheidskwesties met betrekking tot een Dienst op grond van de Overeenkomst en deze SLA. U mag niet eenzijdig uw Toepasselijke Maandelijkse Servicekosten korten in verband met prestatie- of beschikbaarheidskwesties.

Diensttegoed kan alleen worden gebruikt voor kosten die zijn betaald voor een gegeven Dienst, Dienstresource of Dienstlaag waarvoor niet werd voldaan aan het Dienstniveau. In gevallen waar Dienstniveaus van toepassing zijn op afzonderlijke Dienstresources of afzonderlijke Diensten, is het Diensttegoed alleen van toepassing op de betreffende Dienstresource of Dienst laag, voor zover van toepassing. Het Diensttegoed dat wordt toegekend in een gegeven factureringsmaand voor een gegeven Dienst of Dienstresource zal in geen enkele omstandigheid hoger zijn dan uw maandelijkse servicekosten voor de betreffende Dienst of Dienstresource, naar gelang hetgeen van toepassing is, in de factureringsmaand.

Indien u Diensten hebt aangeschaft als onderdeel van een suite of andere gecombineerde aanbieding, worden de Toepasselijke Maandelijkse Servicekosten en het Diensttegoed voor elke Dienst naar verhouding berekend.

Indien u een Dienst hebt aangeschaft bij een reseller, ontvangt u een diensttegoed rechtstreeks van de reseller. De reseller ontvangt een Diensttegoed rechtstreeks van ons. Het Diensttegoed wordt gebaseerd op de adviesprijs voor de toepasselijke Dienst, zoals op redelijke gronden vastgesteld door ons.

Beperkingen

Deze SLA en eventueel toepasselijke Dienstniveaus zijn niet van toepassing op problemen met prestaties of beschikbaarheid:

- als gevolg van factoren waarop we redelijkerwijs geen invloed kunnen uitoefenen (bijvoorbeeld natuurrampen, oorlog, terroristische aanslagen, rellen, overheidsingrepen of netwerkstoringen of uitval van apparaten buiten onze datacenters, bijvoorbeeld op uw locatie of tussen uw locatie en ons datacenter);
- als gevolg van het gebruik van diensten, hardware of software die niet door ons zijn geleverd, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, problemen als gevolg van onvoldoende bandbreedte of in verband met software of diensten van derden;
- die het gevolg zijn van storingen op één Microsoft Datacenter-locatie wanneer uw netwerkconnectiviteit uitdrukkelijk afhankelijk is van de betreffende locatie op een wijze die niet geo-resilient is;
- veroorzaakt door uw gebruik van een Dienst nadat we u hebben opgedragen uw gebruik van de Dienst aan te passen, indien u uw gebruik ervan niet in overeenstemming hiermee hebt aangepast;
- gedurende of in verband met preview-, pre-release-, bèta- of evaluatieversies van een Dienst, functie of software (zoals bepaald door ons) of aankopen die zijn gedaan met Microsoft-abonnementtegoed;
- als gevolg van ongeautoriseerde handelingen of verzuim in te grijpen wanneer dat vereist is door uzelf, of door uw medewerkers, agenten, opdrachtnemers, leveranciers of anderen die toegang hebben verkregen door middel van uw wachtwoorden of apparatuur, of anderszins als gevolg van het niet toepassen van passende beveiligingspraktijken door u.
- als gevolg van het feit dat u hebt nagelaten u te houden aan alle vereiste configuraties, gebruik te maken van ondersteunde platformen of u te houden aan beleid voor aanvaardbaar gebruik, of als gevolg van uw gebruik van de Dienst op een wijze die niet strookt met de voorzieningen en functionaliteit van de Dienst (bijvoorbeeld door te proberen bewerkingen uit te voeren die niet worden ondersteund) of die niet strookt met door ons gepubliceerde documentatie of aanwijzingen;
- als gevolg van foutieve input, instructies of argumenten (bijvoorbeeld, aanvragen voor toegang tot bestanden die niet bestaan);
- als gevolg van uw pogingen om bewerkingen uit te voeren die de voorgeschreven quota overschrijden of die het gevolg zijn van maatregelen door ons in verband met de verdenking van misbruik.
- als gevolg van uw gebruik van voorzieningen van de Dienst die buiten de bijbehorende Ondersteuningsvensters vallen; of
- in verband met licenties die wel zijn gereserveerd, maar nog niet zijn betaald op het moment van het Incident.

Diensten die zijn aangeschaft op grond van een Volume Licensing Overeenkomst van het type Open, Open Value, en Open Value Subscription, en Diensten die deel uitmaken van een Office 365 Small Business Premium-suite die zijn aangeschaft in de vorm van een productcode, komen niet in aanmerking voor Diensttegoed op basis van servicekosten. In het geval van deze Diensten, voor eventueel Diensttegoed waarvoor u in aanmerking komt uitgekeerd in de vorm van dienstduur (d.w.z. dagen) in plaats van servicekosten, en verwijzingen naar "Toepasselijke Maandelijkse Servicekosten" komen te vervallen en worden vervangen door "Toepasselijke Maandperiode".

[Inhoud / Definities](#)

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Dienstspectifieke voorwaarden

Microsoft Dynamics 365

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

Downtime: een periode waarin eindgebruikers niet in staat zijn gegevens van de Dienst waarvoor ze over de vereiste toegangsrechten beschikken te lezen of te schrijven. Het niet beschikbaar zijn van aanvullende voorzieningen van Diensten is hierin echter niet inbegrepen.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Dynamics 365 Fraud Protection

Downtime: een periode waarin eindgebruikers niet in staat zijn gegevens van de Dienst waarvoor ze over de vereiste toegangsrechten beschikken te lezen of te schrijven. Het niet beschikbaar zijn van aanvullende voorzieningen van Diensten is hierin echter niet inbegrepen.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks uptimepercentage wordt berekend met de volgende formule:

$$\frac{\text{Aantal minuten in de maand} - \text{Aantal minuten waarin de DFP - dienst niet beschikbaar is}}{\text{Aantal minuten in maand}} \times 100$$

waarbij, in een gegeven interval van een minuut, de dienst beschikbaar wordt geacht te zijn indien een geslaagde ping-test van de dienst plaatsvindt via het externe DNS van de dienst.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Dynamics 365 Business Central

Downtime: een periode gedurende welke eindgebruikers niet in staat zijn zich aan te melden bij hun instance.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspectifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Dynamics 365 Supply Chain Management; Dynamics 365 Finance

Aanvullende definities:

“**Actieve Tenant**” betekent een tenant met een actieve productietopologie met hoge beschikbaarheid in het Beheerportal die (A) is geïmplementeerd voor een Partnertoepassingservice; en (B) beschikt over een actieve database waarbij gebruikers zich kunnen aanmelden.

“**Partnertoepassingservice**” betekent een partnertoepassing die is gebouwd en gecombineerd met het Platform dat (A) wordt gebruikt voor het verwerken van de bedrijfstransacties van uw organisatie; en (B) beschikt over reserve reken- en opslagcapaciteit gelijk aan of groter dan een van de Schaaleenheden die uw partner heeft geselecteerd voor de toepasselijke partnertoepassingen.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” betekent het totale aantal minuten gedurende een factureringsmaand gedurende welke een Actieve Tenant is geïmplementeerd in een Partnertoepassingservice met een actieve productietopologie met hoge beschikbaarheid.

“**Platform**” betekent de clientformulieren van de Service, SQL-serversrapporten, batchbewerkingen en API-eindpunten, of de retail-API's van de Service die uitsluitend worden gebruikt voor commerciële en detailhandeldoeleinden.

“**Schaaleenheid**” betekent de stappen waarin reken- en opslagcapaciteit worden toegevoegd aan of verwijderd uit een Partnertoepassingservice.

“**Service-infrastructuur**” betekent de verificatie-, reken- en opslagcapaciteit die Microsoft biedt in verband met de Service.

Downtime: een periode gedurende welke eindgebruikers niet in staat zijn zich aan te melden bij de Actieve Tenant als gevolg van een storing in het niet-verlopen Platform of in de Service-infrastructuur, zoals bepaald door Microsoft op basis van geautomatiseerde statuscontrole en systeemlogboeken. Geplande Downtime, het niet beschikbaar zijn van aanvullende functionaliteit van de Service, het onvermogen de Service te gebruiken als gevolg van aanpassingen van de Service door u en perioden waarin de Schaaleenheidcapaciteit wordt overschreden, worden niet gerekend als Downtime.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks Uptimepercentage voor een gegeven Actieve Tenant in een kalendermaand wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Dynamics 365 Commerce

Aanvullende definities:

“**Actieve Tenant**” betekent een tenant met een actieve productietopologie met hoge beschikbaarheid in het Beheerportal die (A) is geïmplementeerd voor een Partnertoepassingservice; en (B) beschikt over een actieve database waarbij gebruikers zich kunnen aanmelden.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

“**Partnertoepassingservice**” betekent een partnertoepassing die is gebouwd en gecombineerd met het Platform dat (A) wordt gebruikt voor het verwerken van de bedrijfstransacties van uw organisatie; en (B) beschikt over reserve reken- en opslagcapaciteit gelijk aan of groter dan een van de Schaaleenheden die uw partner heeft geselecteerd voor de toepasselijke partnertoepassingen.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” betekent het totale aantal minuten gedurende een factureringsmaand gedurende welke een Actieve Tenant is geïmplementeerd in een Partnertoepassingservice met een actieve productietopologie met hoge beschikbaarheid.

“**Platform**” betekent de clientformulieren van de Service, SQL-serverrapporten, batchbewerkingen en API-eindpunten, of de retail-API's van de Service die uitsluitend worden gebruikt voor commerciële en detailhandeldoeleinden.

“**Schaaleenheid**” betekent de stappen waarin reken- en opslagcapaciteit worden toegevoegd aan of verwijderd uit een Partnertoepassingservice.

“**Service-infrastructuur**” betekent de verificatie-, reken- en opslagcapaciteit die Microsoft biedt in verband met de Service.

Downtime: een periode gedurende welke eindgebruikers niet in staat zijn toegang te verkrijgen tot de Actieve Tenant als gevolg van een storing in het niet-verlopen Platform of in de Service-infrastructuur, zoals bepaald door Microsoft op basis van geautomatiseerde statuscontrole en systeemlogboeken. Geplande Downtime, het niet beschikbaar zijn van aanvullende functionaliteit van de Service, het onvermogen de Service te gebruiken als gevolg van aanpassingen van de Service door u en perioden waarin de Schaaleenheidcapaciteit wordt overschreden, worden niet gerekend als Downtime.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks Uptimepercentage voor een gegeven Actieve Tenant in een kalendermaand wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Dynamics 365 Sales Enterprise; Dynamics 365 Sales Professional

Downtime: een periode waarin eindgebruikers niet in staat zijn gegevens van de Dienst waarvoor ze over de vereiste toegangsrechten beschikken te lezen of te schrijven. Het niet beschikbaar zijn van aanvullende voorzieningen van Diensten is hierin echter niet inbegrepen.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Dynamics 365 Human Resources

Aanvullende definities:

“**Actieve Tenant**” betekent een tenant met een actieve productietopologie met hoge beschikbaarheid in het Beheerportal die (A) is geïmplementeerd voor een Partnertoepassingservice; en (B) beschikt over een actieve database waarbij gebruikers zich kunnen aanmelden.

Downtime: Een periode waarin eindgebruikers niet in staat zijn gegevens van de Service waarvoor ze over de vereiste toegangsrechten beschikken te lezen of te schrijven. Geplande Downtime wordt niet als Downtime gerekend.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,5%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Office 365-diensten

Duet Enterprise Online

Downtime: een periode waarin gebruikers niet in staat zijn enig onderdeel van de SharePoint Online-sitecollectie waarvoor ze over de vereiste toegangsrechten beschikken te lezen of te schrijven.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Dienstniveau-uitzonderingen: deze SLA is niet van toepassing wanneer het onvermogen enig onderdeel van een SharePoint Online-site te lezen of te schrijven wordt veroorzaakt door storingen in software, apparatuur of diensten van derden die niet onder zeggenschap staan van Microsoft, of Microsoft-software die niet door Microsoft zelf als onderdeel van de Dienst wordt uitgevoerd.

Aanvullende voorwaarden: u komt uitsluitend in aanmerking voor een Diensttegoed voor Duet Enterprise Online indien u in aanmerking komt voor een Diensttegoed voor de Gebruikers-SL's voor SharePoint Online Plan 2 die u hebt aangeschaft als vereiste voor uw Gebruikers-SL's voor Duet Enterprise Online.

[Inhoud](#) / [Definities](#)

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Exchange Online

Downtime: een periode gedurende welke gebruikers geen e-mail kunnen verzenden of ontvangen met Outlook Web Access. Er is geen geplande downtime voor deze service.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Aanvullende voorwaarden: zie Bijlage 1 – Dienstniveauverplichtingen voor virusdetectie en -blokkade, effectiviteit van spambestrijding en de vermindering van valse meldingen.

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Exchange Online Archiving

Downtime: een periode gedurende welke gebruikers geen toegang hebben tot de e-mail in hun archief. Er is geen geplande downtime voor deze service.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Dienstniveau-uitzonderingen: deze SLA is niet van toepassing op Enterprise CAL-suites aangeschaft op grond van Volume Licensing Overeenkomsten van het type Open Value en Open Value Subscription.

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Exchange Online Protection

Downtime: een periode gedurende welke het netwerk niet in staat is e-mailberichten te ontvangen en te verwerken. Er is geen geplande downtime voor deze service.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Dienstniveau-uitzonderingen: deze SLA is niet van toepassing op Enterprise CAL-suites aangeschaft op grond van Volume Licensing Overeenkomsten van het type Open Value en Open Value Subscription.

Aanvullende voorwaarden: zie (i) Bijlage 1 – Dienstniveauverplichtingen voor virusdetectie en -blokkade, effectiviteit van spambestrijding en de vermindering van valse meldingen, en (ii) Bijlage 2 – Dienstniveauverplichtingen voor uptime en de bezorging van e-mail.

[Inhoud / Definities](#)

Microsoft MyAnalytics

Downtime: Elke tijdperiode dat gebruikers geen toegang kunnen krijgen tot het MyAnalytics-dashboard.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Microsoft Stream

Downtime: een periode waarin gebruikers niet in staat zijn tot het uploaden, afspelen of verwijderen van video's of het bewerken van videometagegevens terwijl ze over de vereiste toegangsrechten beschikken en de inhoud geldig is, met uitzondering van niet-ondersteunde scenario's¹.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Serviceniveauverplichting:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Dienstniveau-uitzonderingen: er wordt geen SLA verstrekt voor de kosteloze lagen van Microsoft Stream.

¹Niet-ondersteunde scenario's zijn bijvoorbeeld afspelen op niet-ondersteunde apparaten of in niet-ondersteunde besturingssystemen, netwerkproblemen aan de cliëntzijde en fouten van gebruikers.

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Microsoft Teams

Downtime: Elke periode waarin eindgebruikers niet in staat zijn de aanwezigheidsstatus te zien, sms-gesprekken te voeren of online vergaderingen te starten.¹

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

¹Online-vergaderfunctionaliteit alleen van toepassing op gebruikers gelicentieerd voor de Skype voor Bedrijven Online Plan 2 Service.

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Office 365 Business

Downtime: een periode gedurende welke Office-toepassingen in een modus van beperkte functionaliteit worden gezet als gevolg van een probleem met Office 365-activering.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Office 365 Advanced Compliance

Downtime: een periode gedurende welke de component Customer Lockbox van Office 365 Advanced Compliance in een modus van beperkte functionaliteit wordt gezet als gevolg van een probleem met Office 365.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Office 365 ProPlus

Downtime: een periode gedurende welke Office-toepassingen in een modus van beperkte functionaliteit worden gezet als gevolg van een probleem met Office 365-activering.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Office Online

Downtime: een periode waarin gebruikers niet in staat zijn de Webtoepassingen te gebruiken voor het bekijken en bewerken van een Office-document dat is opgeslagen op een SharePoint Online-site waarvoor ze over de vereiste toegangsrechten beschikken te lezen of te schrijven.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Office 365 Video

Downtime: een periode waarin gebruikers niet in staat zijn tot het uploaden, bekijken of bewerken van video's in het videoportaal wanneer ze over de vereiste toegangsrechten en geldige inhoud beschikken.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Dienstniveauverplichting:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

OneDrive for Business

Downtime: een periode gedurende welke gebruikers niet in staat zijn bestanden die op hun persoonlijke OneDrive for Business-opslag zijn opgeslagen te bekijken of bewerken.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Project Online

Downtime: een periode waarin gebruikers niet in staat zijn enig onderdeel van de SharePoint Online-sitecollectie waarvoor ze over de vereiste toegangsrechten beschikken met Project Web App te lezen of te schrijven.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

SharePoint Online

Downtime: een periode waarin gebruikers niet in staat zijn enig onderdeel van de SharePoint Online-sitecollectie waarvoor ze over de vereiste toegangsrechten beschikken te lezen of te schrijven.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Skype voor Business Online

Downtime: een periode gedurende welke eindgebruikers niet in staat zijn de aanwezigheidsstatus te bepalen, gesprekken te voeren via expresberichten of online vergaderingen te starten.¹

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

¹Functionaliteit voor online vergaderingen uitsluitend van toepassing op de Dienst Skype for Business Online Plan 2.

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Microsoft Teams –Calling Plans en Audio Conferencing

Downtime: een periode gedurende welke eindgebruikers niet in staat zijn een PSTN-oproep te starten of in te bellen op een audio-conferentie via de PSTN.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspectifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

$$\frac{U\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Microsoft Teams – Gesprekswaarditeit

Deze SLA is van toepassing op alle in aanmerking komende gesprekken die worden gevoerd door gebruikers van de spraakservice in het kader van het abonnement (voor elk type gesprek: VOIP of PSTN).

Aanvullende definities:

“In Aanmerking Komende Oproep” is een oproep via Microsoft Teams (binnen een abonnement) die voldoet aan beide onderstaande voorwaarden:

- De oproep is geplaatst vanaf een voor Microsoft Teams gecertificeerde IP Desk-telefoon via bedraad Ethernet
- Pakketverlies, jitter en latencieproblemen tijdens het gesprek zijn te wijten aan netwerken die worden beheerd door Microsoft.

“Totaal Aantal Oproepen” is het totale aantal In Aanmerking Komende Oproepen

“Oproepen van Slechte Kwaliteit” is het totale aantal In Aanmerking Oproepen dat is aangemerkt als slecht op basis van diverse factoren in de netwerken die worden beheerd door Microsoft die gevolgen kunnen hebben voor de kwaliteit van de oproep. Hoewel het criterium om te bepalen of sprake is van een slechte gesprekswaarditeit hoofdzakelijk is gebaseerd op netwerkparameters zoals RTT (Roundtrip Time), pakketverlies, jitter en Packet Loss-Delay Concealment-factoren, is dit criterium dynamisch en wordt het voortdurend bijgewerkt op basis van nieuwe bevindingen op grond van de analyse van miljoenen gesprekken in Skype, Skype voor Bedrijven, en Microsoft Teams en de evolutie van apparaten en algoritmen en de beoordelingen van eindgebruikers.

Maandelijks Percentage Goede Oproepen: het Maandelijks Percentage Goede Oproepen wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal Aantal Oproepen} - \text{Oproepen van Slechte Kwaliteit}}{\text{Totaal Aantal Oproepen}} \times 100$$

Servicekrediet:

Maandelijks Percentage Goede Oproepen	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Workplace Analytics

Downtime: een tijdsperiode dat gebruikers geen toegang kunnen krijgen tot de Workplace Analytics-website.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Yammer Enterprise

Downtime: een periode van meer dan tien minuten waarin meer dan vijf procent van de gebruikers niet in staat is berichten in te zenden of te lezen op enig onderdeel van het Yammer-netwerk waarvoor ze over de vereiste toegangsrechten beschikken.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Microsoft Azure Services

AD-domeindiensten

Aanvullende definities:

“Beheerd domein” betekent een Active Directory-domein dat wordt voorzien en beheerd door Azure Active Directory-domeindiensten.

“Maximum Beschikbare Minuten” is het totale aantal minuten dat een bepaald Beheerdomein door de Klant is ingezet in Microsoft Azure gedurende een factureringsmaand in een gegeven Microsoft Azure-abonnement.

“Downtime” het totaal van alle minuten binnen een factureringsmaand voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende welke een bepaald Beheerd Domein niet beschikbaar is. De dienst wordt geacht een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien alle aanvragen voor domeinverificatie van gebruikersaccounts die behoren tot het Beheerde Domein, LDAP-binding aan de basis-DSE, of DNS-raadpleging van records vanuit het virtuele netwerk waarin het Beheerder Domein is ingeschakeld, resulteren in een Foutcode of niet binnen 30 seconden resulteren in een Succescode.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Dienstniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op het gebruik van de Azure Active Directory-domeindiensten door de Klant:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Analysis Services

Aanvullende definities:

“**Server**” betekent een Azure Analysis Services-server.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten dat een bepaalde Server is ingezet in Microsoft Azure gedurende een factureringsmaand van een gegeven Microsoft Azure-abonnement.

“**Clientbewerkingen**” is de verzameling van alle gedocumenteerde bewerkingen die worden ondersteund door Azure Analysis Services.

Downtime: het totaal van alle minuten binnen een factureringsmaand voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende welke een bepaalde Server niet beschikbaar is. Een gegeven Server wordt geacht een minuut onbeschikbaar te zijn geweest als meer dan 1% van alle Clientbewerkingen die gedurende de minuut worden voltooid een Foutcode geeft.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage voor een gegeven Server wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

API Management Services

Aanvullende definities:

“**Implementatieminuten**” is het totale aantal minuten dat een bepaalde API Management-instance is ingezet in Microsoft Azure gedurende een factureringsmaand.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is de som van alle Implementatieminuten voor alle API Management-instances die door u zijn ingezet in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

“**Proxy**” is het onderdeel van de Dienst API Management dat verantwoordelijk is voor de ontvangst van API-aanvragen en het doorsturen ervan naar de geconfigureerde afhankelijke API.

Downtime: het totaal van alle Implementatieminuten, voor alle API Management-instances die door u zijn ingezet in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement, gedurende welke de API Management Dienst niet beschikbaar is. Een gegeven API Management-instance wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien doorlopend alle pogingen binnen de betreffende minuut om een bewerking uit te voeren via de Proxy resulteren in een Foutcode of niet binnen vijf minuten resulteren in een Succescode.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed voor implementaties in de Basis-, Standaard- en Premium-laag geschaald binnen één enkele regio:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Diensttegoed voor implementaties in de Premium-laag, geschaald over twee of meer regio's:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,95%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)
[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

App-dienst

Aanvullende definities:

“**App**” is een API-app, Logische App, Web-app of Mobiele App die is geïmplementeerd door de Klant binnen de App-dienst, uitgezonderd web-apps in de lagen Free en Shared.

“**Implementatieminuten**” is het totale aantal minuten dat een gegeven App is ingezet voor het uitvoeren van Microsoft Azure gedurende een factureringsmaand. Implementatieminuten worden berekend vanaf het moment waarop de App werd gemaakt of de Klant overgaat tot een bewerking die zal resulteren in het uitvoeren van de App, tot aan het moment waarop de Klant overgaat tot een bewerking die zal resulteren in het stoppen of verwijderen van de App.

“**Maximaal Beschikbare Minuten**” is de som van alle Implementatieminuten voor alle Apps die door Klant zijn ingezet met een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand

Downtime: is het totaal van alle Implementatieminuten, voor alle Apps die door Klant zijn ingezet in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement, gedurende welke de App niet beschikbaar is. Een gegeven App wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien geen connectiviteit aanwezig was tussen de App en de internetgateway van Microsoft.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,95%	10%
< 99%	25%

Aanvullende voorwaarden: Servicekrediet is uitsluitend van toepassing op kosten die toe te wijzen zijn aan uw gebruik van Web-apps of Mobiele Apps en niet op kosten die toe te wijzen zijn aan andere typen apps die beschikbaar zijn via de App-dienst, die niet worden gedekt door deze SLA.

[Inhoud / Definities](#)

Application Gateway

Aanvullende definities:

“**Application Gateway Cloud Service**” verwijst naar een verzameling van een of meer Application Gateway-exemplaren dat is geconfigureerd om HTTP loadbalancingservices uit te voeren.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is het totaal aan minuten tijdens een factureringsmaand waarin een Application Gateway Cloud Service met twee of meer middelgrote of grote Application Gateway-exemplaren is ingezet in een Microsoft Azure-abonnement.

Downtime: is het totaal aan Maximum Beschikbare Minuten in een factureringsmaand voor een gegeven Application Gateway Cloud Service waarin de Application Gateway Cloud Service niet beschikbaar is. Een gegeven minuut wordt geacht onbeschikbaar te zijn als alle pogingen om te verbinding te maken met de Application Gateway Cloud Service in de minuut mislukken.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Application Insights (Query Availability SLA)

Aanvullende definities:

“**Application Insights-bron**” is de container in Application Insights waarin de gegevens voor één instrumentatiecode worden verzameld, verwerkt en opgeslagen.

“**Maximaal beschikbare minuten**” is het totale aantal minuten dat een gegeven Application Insights-bron in een Microsoft Azure-abonnement tijdens een factureringsmaand is gebruikt door de klant.

“**Maandelijks Query Availability Percentage**” voor een gegeven Application Insights-bron wordt berekend door de Downtime af te trekken van de Maximum Beschikbare Minuten en de uitkomst daarvan te delen door de Maximum Beschikbare Minuten vermenigvuldigd met 100.

“**Downtime**” is het totaal aantal minuten binnen de Maximaal Beschikbare Minuten waarin gegevens binnen een Applications Insights-bron niet beschikbaar zijn. Een gegeven Application Insights-bron wordt geacht een minuut onbeschikbaar te zijn geweest waarin geen HTTP-bewerkingen resulteerden in een succescode.

Maandelijks Query Availability percentage: Het Maandelijks Query Availability percentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Dienstniveaus en Diensttegoed:

Maandelijks Query Availability percentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Automation-service – Desired State Configuration (DSC)

Aanvullende definities:

“**Implementatieminuten**” is het totale aantal minuten dat een bepaald Automation-account is gebruikt in Microsoft Azure gedurende een factureringsmaand.

“**DSC Agent-service**” is de component van de Automation-service verantwoordelijk voor de ontvangst van en het reageren op pull-, registratie en rapportageverzoeken van DSC-nodes.

“**Maximaal Beschikbare Minuten**” is de som van alle Implementatieminuten voor alle Automation-accounts die door Klant zijn ingezet met een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand

Downtime: Het totaal van alle Implementatieminuten, voor alle Automation-accounts die zijn ingezet in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement, gedurende welke de DSC Agent-service niet beschikbaar is. Een gegeven Automation-account wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien doorlopend alle pull-, registratie- en rapportageverzoeken van DSC-nodes die zijn geassocieerd met het Automation-account aan de DSC Agent-services binnen de betreffende minuut resulteren in een Foutcode of niet binnen vijf minuten resulteren in een Succescode.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Automation-service – Procesautomatisering

Aanvullende definities:

“**Vertraagde Taken**” is het totale aantal Taken voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement dat niet wordt gestart binnen dertig (30) minuten na de Geplande Starttijd.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

“**Taak**” betekent de uitvoering van een Runbook.

“**Geplande Starttijd**” is het tijdstip waarop een Taak is gepland om te worden uitgevoerd.

“**Runbook**” betekent een reeks handelingen die door u is gespecificeerd om te worden uitgevoerd in Microsoft Azure.

“**Totaal Aantal Taken**” is het totale aantal Taken dat is gepland voor uitvoering gedurende een bepaalde factureringsmaand voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal Aantal Taken} - \text{Vertraagde Taken}}{\text{Totaal Aantal Taken}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Azure Advanced Threat Protection

Aanvullende definities:

“**Downtime**” is een tijdsperiode waarin de beheerder geen toegang kan krijgen tot de Azure ATP-portal.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Azure Bot Service

Aanvullende definities:

“**Azure Bot Service Premium Channel**” is een Bot Framework-channel in de premiumcategorie.

“**Bot**” is de internetgerichte conversatietoepassing van de ontwikkelaar die is geregistreerd bij en geconfigureerd voor het verzenden en ontvangen van berichten vanuit de Azure Bot Service.

“**Bot Framework**” is een platform voor het bouwen, verbinden, testen en implementeren van krachtige en intelligente bots.

“**Client**” is het eindgebruikergerichte onderdeel van een Bot.

“**Premium Channels API Endpoint**” is een Bot Framework REST API-eindpunt voor Azure Bot Service Premium Channels

“**Totaal Aantal API-verzoeken**” is het totale aantal geverifieerde verzoeken van de Bot of de Client aan het API-eindpunt van het Premium Channel in een Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

“**Mislukte API-aanvragen**” is het totale aantal aanvragen binnen het Totaal Aantal API-aanvragen dat een Foutcode geeft of niet binnen twee minuten een reactie geeft.

“**Maandelijks Uptimepercentage**” wordt berekend door de Mislukte API-aanvragen af te trekken van het Totaal Aantal API-aanvragen en de uitkomst te delen door het Totaal Aantal API-aanvragen en te vermenigvuldigen met 100.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal aantal API-aanvragen} - \text{Mislukte API-aanvragen}}{\text{Totaal aantal API-aanvragen}} \times 100$$

De volgende Dienstniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op het gebruik van de Azure Bot Service Premium Channels door de Klant:

Dienstniveaus en Diensttegoeden:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Azure Container Instances

Aanvullende definities:

“**Connectiviteit**” van functie-instances is bi-directioneel netwerkverkeer tussen de Container-groep en andere IP-adressen via het netwerkprotocol TCP of UDP waarbij de Container-groep wordt geconfigureerd voor toegestaan verkeer.

“**Container-groep**” is een verzameling containers die zich op dezelfde locatie bevinden en die dezelfde lifecycle en netwerkresources delen.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten dat een gegeven Managed Container Registry door een klant ingezet is geweest in een Microsoft abonnement gedurende een factureringsmaand. Maximum Beschikbare Minuten wordt berekend vanaf het moment de Klant een bewerking uitvoert die resulteert in het starten van een gegeven Container-groep tot aan het moment waarop de Klant een bewerking uitvoert die resulteert in het stoppen of verwijderen van een gegeven Container-groep.

“**Downtime**” is het totale aantal minuten binnen de Maximum Beschikbare Minuten gedurende welke geen Connectiviteit beschikbaar is.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Dienstniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op het gebruik van de Azure Container Instances:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Azure Cosmos DB

Aanvullende definities:

“**Container**” is een container voor gegevensitems en een eenheid van schaal voor transacties en query's.

“**Verbruikte Aanvraageneenheden**” is de som van het aantal Aanvraageneenheden dat is verbruikt bij alle aanvragen die zijn verwerkt door de Cosmos DB-container in een gegeven seconde.

“**Database-account**” is de bron op het hoogste niveau van het Azure Cosmos DB-bronnenmodel. Een Database-account van Azure Cosmos DB bevat een of meer databases.

“**Mislukte Aanvragen**” zijn aanvragen binnen het Totaal Aantal Aanvragen die een Foutcode opleveren of die geen Succescode geven binnen de maximale bovengrenzen die in de onderstaande tabel zijn gedocumenteerd.

“**Mislukte Leesaanvragen**” zijn aanvragen binnen het Totaal Aantal Leesaanvragen die een Foutcode opleveren of die geen Succescode geven binnen de maximale bovengrenzen die in de onderstaande tabel zijn gedocumenteerd.

Werking	Maximale bovengrens voor verwerkingslatentie
Alle configuratiebewerkingen voor Database-accounts	2 minuten
Nieuwe regio toevoegen	60 minuten
Handmatige failover	5 minuten
Bronbewerkingen	5 seconden
Mediabewerkingen	60 seconden

“**Voorziene Aanvraageneenheden**” is het totale aantal voorziene Aanvraageneenheden voor een gegeven Cosmos DB-container in een gegeven seconde.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

“**Afgeremde Aanvragen**” zijn aanvragen die een statuscode 429 opleveren van de Azure Cosmos DB-container, die aangeeft dat de Verbruikte Aanvraagseenheden de Voorziene Aanvraagseenheden voor een partitie in de Container in een gegeven seconde hebben overschreden.

“**Aanvraagseenheid**” is een eenheid van doorvoer in Azure Cosmos DB.

“**Resource**” is een reeks door middel van een URI adresseerbare entiteiten die zijn geassocieerd met een Database-account.

“**Geslaagde Aanvragen**” is het Totaal Aantal Aanvragen minus de Mislukte Aanvragen.

“**Totaal Aantal Leesaanvragen**” is het totaal van alle leesaanvragen, met inbegrip van Afgeremde Aanvragen en alle Mislukte Leesaanvragen, gericht aan Bronnen binnen een periode van een uur voor een gegeven Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

“**Totaal Aantal Aanvragen**” is het totaal van alle verzoeken, met inbegrip van Afgeremde Aanvragen en alle Mislukte Aanvragen, gericht aan Bronnen binnen een periode van een uur voor een gegeven Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

Beschikbaarheid SLA

“**Leesfoutpercentage**” is het totale aantal Mislukte Leesaanvragen gedeeld door het Totale Aantal Leesaanvragen voor alle Resources in een bepaald Azure-abonnement gedurende een gegeven tijdsinterval van een uur. Als het Totale Aantal Leesaanvragen gedurende een gegeven tijdsinterval van een uur nul is, bedraagt het Leesfoutpercentage voor het interval 0%.

“**Foutpercentage**” is het totale aantal Mislukte Aanvragen, gedeeld door het Totale Aantal Aanvragen voor alle Resources in een bepaald Azure-abonnement gedurende een gegeven tijdsinterval van een uur. Als het Totale Aantal Aanvragen gedurende een gegeven tijdsinterval van een uur nul is, bedraagt de Foutratio voor het interval 0%.

Het “**Gemiddelde Foutpercentage**” voor een factureringsmaand is de som van de Foutpercentages voor elk uur in de factureringsmaand, gedeeld door het aantal uren in die factureringsmaand.

Het “**Gemiddelde Leesfoutpercentage**” voor een factureringsmaand is de som van de Leesfoutpercentages voor elk uur in de factureringsmaand, gedeeld door het aantal uren in die factureringsmaand.

Maandelijks Beschikbaarheidspercentage: Voor de Azure Cosmos DB Service geïmplementeerd via Database Accounts afgebakend voor een enkele Azure regio geconfigureerd met een van de vijf Consistentieniveaus of Database Accounts die meerdere regio's beslaan, geconfigureerd met een van de vier ontspannen Consistentieniveaus wordt berekend door de Gemiddelde foutratio voor een bepaalde Microsoft Azure abonnement in een factureringsmaand af te trekken van 100%. Het Maandelijks Beschikbaarheidspercentage wordt met de volgende formule berekend:

$$100\% - \text{Gemiddelde Foutratio}$$

Diensttegoed:

Maandelijks Beschikbaarheidspercentage	Diensttegoed
<99,99%	10%
<99%	25%

Maandelijks Beschikbaarheidspercentage voor lezen: Voor de Azure Cosmos DB-service geïmplementeerd via Database Account geconfigureerd om twee of meer regio's te beslaan wordt berekend door de Gemiddelde foutratio voor lezen voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement in een factureringsmaand af te trekken van 100%. Het Maandelijks Beschikbaarheidspercentage voor lezen wordt met de volgende formule berekend:

$$100\% - \text{Gemiddeld Leesfoutpercentage}$$

Diensttegoed:

Maandelijks Leesbeschikbaarheidspercentage	Diensttegoed
<99,999%	10%
<99%	25%

Maandelijks Beschikbaarheidspercentage voor lezen voor meerdere locaties: Voor de Azure Cosmos DB-service geïmplementeerd via Database Accounts geconfigureerd om meerdere Azure regio's met meerdere beschrijfbare locaties te beslaan wordt berekend door de Gemiddelde foutratio voor lezen voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement in een factureringsmaand af te trekken van 100%. Het Maandelijks Beschikbaarheidspercentage wordt met de volgende formule berekend:

$$\text{Maandelijkse Uptime \%} = 100\% - \text{Gemiddelde Foutratio}$$

Diensttegoed:

Maandelijks Beschikbaarheidspercentage voor schrijven voor meerdere locaties	Diensttegoed
< 99,999%	10%
< 99%	25%

Doorvoer-SLA

“**Doorvoer Mislukt Aanvragen**” zijn Afgeremde aanvragen resulterend in een Foutcode, voordat de Geconsumeerde RU's de Voorziene RU's voor een partitie in de Container voor een gegeven seconde overschrijden.

“**Foutratio**” is het totale aantal Doorvoer Mislukt Aanvragen, gedeeld door het Totale Aantal Aanvragen voor alle Resources in een bepaald Azure-abonnement gedurende een gegeven tijdsinterval van een uur. Als het Totale Aantal Aanvragen gedurende een gegeven tijdsinterval van een uur nul is, bedraagt de Foutratio voor het interval 0%.

De “**Gemiddelde Foutratio**” voor een factureringsmaand is de som van de Foutratio's voor elk uur in de factureringsmaand, gedeeld door het aantal uren in de factureringsmaand.

“**Maandelijks Doorvoerpercentage**” voor de Azure Cosmos DB-service wordt berekend door de Gemiddelde Foutratio voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement in een factureringsmaand af te trekken van 100%. Het Maandelijks Doorvoerpercentage wordt met de volgende formule berekend:

$$100\% - \text{Gemiddelde Foutratio}$$

Diensttegoed:

Maandelijks Doorvoerpercentage	Diensttegoed
< 99,99%	10%
< 99%	25%

Consistentie-SLA

“**K**” is het aantal versies van een gegeven gegevensitem waarbij het aantal leesbewerkingen achterloopt bij het aantal schrijfbewerkingen.

“**T**” is een gegeven tijdsinterval.

“**Consistentieniveau**” is de instelling voor een bepaalde leesaanvraag die consistentiegaranties ondersteunt. In de volgende tabel zijn de garanties vastgelegd die zijn geassocieerd met de Consistentieniveaus. Merk op dat Sessie, Bounded Staleness, Consistent Prefix en Uiteindelijke consistentieniveaus alle “ontspannen” worden genoemd.

Consistentieniveau	Consistentiegaranties
Sterk	Lineariseerbaarheid
Sessies	Read Your Own Write (binnen schrijfregio) Monotonic Read Consistent Prefix
Bounded Staleness	Read Your Own Write (binnen schrijfregio) Monotonic Read (binnen een regio) Consistent Prefix Staleness Bound < K,T
Consistent Prefix	Consistent Prefix
Eventual	Eventual

“**Consistentieschendingspercentage**” is het aantal Succesvolle Aanvragen dat niet kon worden gerealiseerd tijdens het uitvoeren van de consistentiegaranties die zijn gespecificeerd voor het gekozen Consistentieniveau, gedeeld door het Totale Aantal Aanvragen, voor alle Bronnen binnen een gegeven Azure-abonnement, gedurende een gegeven interval van een uur. Als het Totale Aantal Aanvragen gedurende een gegeven tijdsinterval van een uur nul is, bedraagt het Consistentieschendingspercentage voor het interval 0%.

“**Gemiddeld Consistentieschendingspercentage**” voor een factureringsmaand is de som van de Consistentieschendingspercentages voor elk uur in de factureringsmaand, gedeeld door het aantal uren in de factureringsmaand.

“**Maandelijks Consistentierealisatiepercentage**” voor de Azure Cosmos DB-service wordt berekend door het Gemiddelde Consistentieschendingspercentage voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement in een factureringsmaand af te trekken van 100%.

Maandelijks Consistentiepercentage: Voor de Azure Cosmos wordt de DB-service berekend door het Gemiddelde Consistentieschendingspercentage binnen een factureringsmaand voor een bepaald Microsoft Azure-abonnement af te trekken van 100%. Het Maandelijkse Doorvoerpercentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$100\% - \text{Gemiddeld Consistentieschendingspercentage}$$

Diensttegoed:

Consistentierealisatiepercentage	Diensttegoed
< 99,99%	10%
< 99%	25%

Latentie-SLA

“**Toepassing**” is een Azure Cosmos DB-toepassing geïmplementeerd in een plaatselijke Azure regio met versneld netwerken ingeschakeld en gebruik makend van de Azure Cosmos DB client SDK, geconfigureerd met TCP-direct connectiviteit voor een bepaald Microsoft Azure abonnement in een factureringsmaand.

“**N**” is het aantal Succesvolle Aanvragen voor een gegeven Toepassing waarbij lees- of -schrijfbewerkingen voor gegevensitems met een payload van ten hoogste 1 KB worden uitgevoerd in een gegeven uur.

“**S**” is de op latentie in oplopende volgorde gesorteerde set responstijden van Succesvolle Aanvragen voor een gegeven Toepassing waarbij lees- of -schrijfbewerkingen voor gegevensitems met een payload van ten hoogste 1 KB worden uitgevoerd in een gegeven uur.

“**Ordinale Rang**” is het 99e percentiel op basis van de dichtstbijzijnde rangmethode, gerepresenteerd door de volgende formule:

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

“**P99-latentie**” is de waarde op de Ordinale Rang van S.

“**Excessieve Latentie-uren**” is het totale aantal intervallen van een uur gedurende welke Succesvolle Aanvragen die zijn ingediend door een Toepassing resulteren in een P99-latentie groter dan of gelijk aan 10ms for leesbewerkingen of 10ms voor schrijfbewerkingen voor gegevensitems. Als het aantal Succesvolle Aanvragen tijdens een gegeven interval van een uur nul is, bedraagt het aantal Excessieve Latentie-uren 0.

“**Gemiddeld Excessief Latentiepercentage**” voor een factureringsmaand is de som van de Excessieve Latentie-uren gedeeld door het aantal uren in de factureringsmaand.

“**Maandelijks P99-latentierealisatiepercentage**” voor een bepaalde Azure Cosmos DB toepassing geïmplementeerd via Database Accounts, afgebakend voor een enkele Azure regio, geconfigureerd met een van de vijf Consistentieniveaus of Database Accounts die meerdere regio's beslaan, geconfigureerd met een van de vier ontspannen Consistentieniveaus wordt berekend door het Gemiddelde excessieve latentiepercentage voor een bepaalde Microsoft Azure abonnement in een factureringsmaand af te trekken van 100%. Het Maandelijks P99-latentierealisatiepercentage wordt met de volgende formule berekend:

$$100\% - \text{Gemiddeld Excessieve Latentiepercentage}$$

Diensttegoed:

Maandelijks P99-latentierealisatiepercentage	Diensttegoed
< 99,99%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Azure Database voor MySQL

Aanvullende definities:

“**Server**” is een gegeven Azure Database voor MySQL-server.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten waarin een gegeven Server door de Klant gedurende een factureringsmaand is geïmplementeerd in een bepaald Microsoft Azure-abonnement.

“**Downtime**” is het totaal aantal minuten binnen de Maximaal Beschikbare Minuten waarin een Server niet beschikbaar is. Een Server wordt geacht een minuut onbeschikbaar te zijn geweest als alle doorlopende pogingen van de Klant om een verbinding tot stand te brengen met de Server gedurende de minuut een Foutcode opleveren.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Dienstniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op het gebruik van de Azure Database voor MySQL door de Klant:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,99%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)
[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[DienstsPECIEKE voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Azure Database voor PostgreSQL

Aanvullende definities:

“**Server**” is een gegeven Azure Database voor PostgreSQL-server.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten waarin een gegeven Server door de Klant gedurende een factureringsmaand is geïmplementeerd in een bepaald Microsoft Azure-abonnement.

“**Downtime**” is het totaal aantal minuten binnen de Maximaal Beschikbare Minuten waarin een Server niet beschikbaar is. Een Server wordt geacht een minuut onbeschikbaar te zijn geweest als alle doorlopende pogingen van de Klant om een verbinding tot stand te brengen met de Server gedurende de minuut een Foutcode opleveren.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Dienstniveaus en Dienststeuoden zijn van toepassing op het gebruik van de Azure Database voor PostgreSQL door de Klant:

Maandelijks Uptimepercentage	Dienststeuod
< 99,99%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Azure DDoS Protection

Aanvullende definities:

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten gedurende welke de DDoS Protection Service is geactiveerd voor een bepaald Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

“**Downtime**” is het totaal aantal minuten binnen de Maximaal Beschikbare Minuten waarin beschermde Azure-resources niet beschikbaar waren. De Azure-resources worden geacht een minuut onbeschikbaar te zijn geweest wanneer DDoS Protection een aanval niet onschadelijk heeft gemaakt met als direct gevolg dat de onderliggende Azure-resources niet voldeden aan de respectieve SLA.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Dienstniveaus en Dienststeuoden zijn van toepassing op het gebruik van Azure DDoS Protection door de Klant:

Maandelijks Uptimepercentage	Dienststeuod
< 99,99%	10%
< 99,95%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Azure DNS

Aanvullende definities:

“**DNS-zone**” verwijst naar een implementatie van de Azure DNS Dienst die een DNS-zone en recordsets bevat.

“**Implementatieminuten**” is het totale aantal minuten dat een bepaalde DNS-zone is gebruikt in Microsoft Azure gedurende een factureringsmaand.

“**Maximaal Beschikbare Minuten**” is de som van alle Implementatieminuten voor alle DNS-zones die zijn ingezet met een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

“**Geldige DNS-aanvraag**” betekent een DNS-aanvraag aan de naamserver van de Azure DNS Dienst die is geassocieerd met een DNS-zone voor een overeenkomstige recordset binnen de DNS-zone.

“**Downtime**” is het totale aantal Maximum Beschikbare Minuten gedurende welke de DNS-zone niet beschikbaar is. Een bepaalde DNS-zone wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest als geen DNS-zone binnen twee seconden een DNS-reactie geeft op een geldige DNS-aanvraag, mits de geldige DNS-aanvraag is gericht aan alle naamservers die zijn geassocieerd met de DNS-zone en gedurende minstens 60 opeenvolgende seconden voortdurend pogingen worden gedaan.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 100%	10%
< 99,99%	25%
< 99,5%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Azure Firewall

Aanvullende definities:

“**Azure Firewall Service**” verwijst naar een logische firewall-instantie geïmplementeerd in een Virtueel Netwerk van de klant.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten gedurende een factureringsmaand waarin de Azure Firewall Service is ingezet in een Microsoft Azure-abonnement.

“**Downtime**” is het totaal aan Maximum Beschikbare Minuten in een factureringsmaand voor een gegeven Azure Firewall Service waarin de Azure Firewall Service niet beschikbaar is. Een gegeven minuut wordt als niet beschikbaar beschouwd, als alle pogingen een verbinding te maken met de Azure Firewall Service in de minuut, niet lukken.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks uptimepercentage wordt berekend met de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,95%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Azure-functies

Voor Functie Apps die worden uitgevoerd binnen een App Service Plan garanderen we dat de rekenactiviteit van de geassocieerde Functies 99,95% van de tijd beschikbaar zal zijn. Er wordt geen SLA geboden voor Functie Apps die worden uitgevoerd binnen een Consumptieplan.

Aanvullende definities:

“**Implementatieminuten**” is het totaal aantal minuten dat een bepaalde Functie App beschikbaar is om tijdens een factureringsmaand te worden geactiveerd. Implementatieminuten worden gemeten op basis van de totale tijd dat de dienst beschikbaar is om de uitvoering van een functie te activeren en niet op basis van het potentiële aantal Functie-uitvoeringen die zouden kunnen worden geactiveerd gedurende een bepaalde maand.

“**Maximaal beschikbare minuten**” is de som van alle Implementatieminuten voor alle Functie Apps die door de Klant zijn ingezet in een bepaald Microsoft Azure-abonnement tijdens een factureringsmaand.

“**Functie App**” is een afzonderlijke Functie die wordt geïmplementeerd in een App Service-plan met een bijbehorende activering.

“**Downtime**” is het totaal aantal samengevoegde Implementatieminuten, voor alle Functie Apps die door een klant zijn ingezet in een bepaald Microsoft Azure-abonnement, waarin de Functie App niet beschikbaar is om te worden geactiveerd. Een gegeven Functie App wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien geen connectiviteit aanwezig was tussen het App Service Plan waarbinnen de Functie App wordt gehost en de internetgateway van Microsoft.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximaal beschikbare minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Dienstniveaus en Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,95%	10%

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Azure Lab Services

Aanvullende definities:

“**Lab Virtual Machine(s)**” is gedefinieerd als elke willekeurige virtuele machine die beschikbaar is binnen een laboratorium in Azure Lab Services.

“**Connectiviteit van Virtuele Machines**” is bi-directioneel netwerkverkeer tussen de Lab Virtual Machine en andere IP-adressen die gebruikmaken van TCP- of UDP-netwerkprotocollen waarin de Lab Virtual Machine is geconfigureerd voor toegestaan verkeer. De IP-adressen kunnen IP-adressen zijn binnen hetzelfde virtuele netwerk als de Lab Virtual Machine, of openbare, routeerbare IP-adressen.

“**Minuten in de maand**” is het totale aantal minuten in een bepaalde maand.

“**Downtime**” is het totaal van alle minuten die deel uitmaken van de Minuten in de Maand gedurende welke er geen Connectiviteit van Virtuele Machines beschikbaar is.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks uptimepercentage wordt berekend met de volgende formule:

$$\frac{\text{Minuten in de Maand} - \text{Downtime}}{\text{Minuten in de Maand}} \times 100$$

Dienstniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op het gebruik door de Klant van Azure Lab Services:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
<99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Azure Load Balancer

Aanvullende definities:

Een “**Eindpunt van Taakverdeling**” is een definitie van een IP-adres en van de bijbehorende IP-transportpoort.

Een “**Gezonde Virtuele Machine**” is een Virtuele Machine die een Succescode retourneert voor de statustest die de Azure Standard Load Balancer verzendt. De Virtuele Machine moet regels hebben voor een Netwerkbeveiligingsgroep, waardoor er kan worden gecommuniceerd met de poort voor netwerktaakverdeling.

“**Connectiviteit**” is bi-directioneel netwerkverkeer via ondersteunde IP-transportprotocollen dat kan worden verzonden en ontvangen op een openbaar IP-adres dat is geconfigureerd om netwerkverkeer toe te staan.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten waarin een bepaalde Azure Standard Load Balancer (die twee of meer Gezonde Virtuele Machines bedient) door een Klant is geïmplementeerd gedurende een factureringsmaand in een Microsoft Azure-abonnement.

“**Downtime**” is het totaal aantal minuten binnen de Maximaal Beschikbare Minuten waarin de Azure Standard Load Balancer niet beschikbaar is. Een minuut wordt als niet-beschikbaar geacht wanneer alle Gezonde Virtuele Machines geen Connectiviteit hebben via het Eindpunt van Taakverdeling. Downtime omvat geen minuten die ontstaan door SNAT-poortuitputtingen.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Dienstniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op het gebruik van de Azure Load Balancer door de Klant:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,99%	10%
< 99,9%	25%

Dienstniveau-uitzonderingen: Deze SLA is niet van toepassing op de standaard Load Balancer.

[Inhoud](#) / [Definities](#)[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Azure Maps API

Aanvullende definities:

“**Totaal Aantal Transactiepogingen**” is het totale aantal geverifieerde API-verzoeken van een Klant aan een gegeven Azure Map API gedurende een factureringsmaand voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement. Bij Totaal Aantal Transactiepogingen zijn de API-aanvragen die een Foutcode retourneren die voortdurend worden herhaald binnen een tijdvak van vijf minuten nadat de eerste Foutcode is ontvangen niet inbegrepen.

“**Mislukte Transacties**” is de verzameling van alle aanvragen binnen het Totaal Aantal Transactiepogingen die resulteren in een Foutcode of anderszins geen Succescode geven binnen 60 seconden na ontvangst van het verzoek door de Service.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal Aantal Transactiepogingen} - \text{Mislukte Transacties}}{\text{Totaal Aantal Transactiepogingen}} \times 100$$

Dienstniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op het gebruik van de Azure Maps API door de Klant:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Azure Monitor

Aanvullende definities:

“**Actiegroep**” is een verzameling acties die door de Klant zijn geïmplementeerd binnen een gegeven Microsoft Azure-abonnement aan de hand waarvan de gewenste methode voor het geven van meldingen wordt gedefinieerd.

“**Implementatieminuten**” is het totale aantal minuten dat een bepaalde Actiegroep door de Klant is gebruikt binnen een Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

“**Maximaal Beschikbare Minuten**” is de som van alle Implementatieminuten voor alle Actiegroepen die door Klant zijn gebruikt binnen een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

Downtime: is het totaal van alle Implementatieminuten, voor alle Actiegroepen, gedurende welke de Actiegroep onbeschikbaar is. Een gegeven Actiegroep wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien doorlopend alle pogingen binnen de betreffende minuut om meldingen te verzenden of andere bewerkingen voor registratiebeheer met betrekking tot de Actiegroep resulteren in een Foutcode of niet binnen vijf minuten resulteren in een Succescode.

Maandelijks Uptimepercentage: wordt berekend door de Downtime af te trekken van de Maximum Beschikbare Minuten en de uitkomst daarvan te delen door de Maximum Beschikbare Minuten in een factureringsmaand voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement. Het Maandelijks Uptimepercentage wordt met de volgende formule berekend:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Dienstniveaus en Diensttegoeden:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Raadpleeg ook *Log Analytics en Application Insights*.

[Inhoud / Definities](#)

Azure Monitor-waarschuwingen

Aanvullende definities:

Een “**Waarschuwingregel**” is een verzameling signaalcriteria die wordt gebruikt om waarschuwingen te generen door gebeurtenisgegevens te gebruiken die voor Alert Service ter analyse al beschikbaar zijn.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten waarin Waarschuwingregels door de Klant gedurende een factureringsmaand worden geïmplementeerd in een bepaald Microsoft Azure-abonnement.

“**Downtime**” is het totaal aantal minuten binnen de Maximaal Beschikbare Minuten waarin de Waarschuwingregel niet beschikbaar is. Een minuut wordt voor een Waarschuwingregel als niet-beschikbaar geacht als alle doorlopende pogingen om de telemetriesignalen voor resources die in de

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[DienstsPECIEKE voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Waarschuwingregel zijn gedefinieerd te analyseren gedurende een minuut een Foutcode retourneren of binnen vijf minuten na de starttijd van de geplande Waarschuwingregel niet resulteren in een Succescode.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Dienstniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op het gebruik van de Azure Monitor Alerts door de Klant:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Azure Monitor-ontvangstbevestiging

Aanvullende definities:

Een “**Actiegroep**” is een verzameling acties die de gewenste methode voor het geven van meldingen definiëren.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten waarin Actiegroepen door de Klant gedurende een factureringsmaand worden geïmplementeerd in een bepaald Microsoft Azure-abonnement.

“**Downtime**” is het totaal aantal minuten binnen de Maximaal Beschikbare Minuten waarin de Actiegroep niet beschikbaar is. Een gegeven Actiegroep wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien doorlopend alle pogingen binnen de betreffende minuut om meldingen te verzenden of andere bewerkingen voor registratiebeheer met betrekking tot de Actiegroep resulteren in een Foutcode of niet binnen vijf minuten resulteren in een Succescode.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Dienstniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op het gebruik van Azure Monitor-ontvangstbevestiging door de Klant:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Azure Security Center

Aanvullende definities:

“**Beveiligde Node**” is een Microsoft Azure-bron, meegeteld als node voor factureringsdoeleinden, die is geconfigureerd voor de Standard-laag van Azure Security Center

“**Beveiligingsmonitoring**” is de evaluatie van een Beveiligde Node die resulteert in mogelijke bevindingen, zoals de beveiligingsstatus, aanbevelingen en beveiligingswaarschuwingen, aangegeven in Azure Security Center.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten dat een bepaalde Beschermde Node is geïmplementeerd en geconfigureerd voor Beveiligingsmonitoring gedurende een factureringsmaand.

“**Downtime**” is het totaal van alle minuten binnen een factureringsmaand gedurende welke de gegevens van Beveiligingsmonitoring voor een bepaalde Beveiligde Node niet beschikbaar is. Een gegeven Beveiligde Node wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien doorlopend alle pogingen binnen de betreffende minuut om gegevens van Beveiligingsmonitoring op te halen resulteren in een Foutcode of niet binnen twee minuten resulteren in een Succescode.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Azure Virtual WAN

Aanvullende definities:

“**Maximum beschikbare minuten**” is het totale aantal minuten in een factureringsmaand gedurende welke een gegeven Azure Virtual WAN is ingezet in een Microsoft Azure-abonnement.

“**Downtime**” is het totale aantal Maximum Beschikbare Minuten gedurende welke een Azure Virtual WAN niet beschikbaar is. Een gegeven minuut wordt als niet beschikbaar beschouwd, als alle pogingen een verbinding te maken met de Azure Virtual WAN in de minuut, niet lukken.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks uptimepercentage wordt berekend met de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,95%	10%
< 99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Batchdienst

Aanvullende definities:

De “**Gemiddelde Foutratio**” voor een factureringsmaand is de som van de Foutratio's voor elk uur in de factureringsmaand, gedeeld door het aantal uren in de factureringsmaand.

“**Foutratio**” is het totale aantal Mislukte Verzoeken, gedeeld door het Totale Aantal Verzoeken gedurende een gegeven tijdsinterval van een uur. Als het Totaal Aantal Verzoeken gedurende een gegeven tijdsinterval van een uur nul is, bedraagt de foutratio voor het tijdsinterval 0%.

“**Uitgesloten Aanvragen**” zijn aanvragen die resulteren in een statuscode HTTP 4xx, uitgezonderd HTTP 408.

“**Mislukte Verzoeken**” is de verzameling van alle verzoeken binnen het Totaal Aantal Verzoeken die een foutcode of HTTP 408-statuscode opleveren of waarvoor binnen 5 seconden geen Succescode kan worden gegeven.

“**Totaal Aantal Verzoeken**” is het totaal aantal geverifieerde REST API-verzoeken, anders van Uitgesloten Verzoeken, tot het uitvoeren van Batch-accounts waartoe een poging is gedaan binnen een periode van een uur in het kader van een bepaald Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

Maandelijks Uptimepercentage: voor de Batchservice wordt berekend door de Gemiddelde Foutratio binnen een factureringsmaand voor een bepaald Microsoft Azure-abonnement af te trekken van 100%. De “Gemiddelde Foutratio” voor een factureringsmaand is de som van de Foutratio's voor elk uur in de factureringsmaand, gedeeld door het aantal uren in de factureringsmaand. Het Maandelijks Uptimepercentage wordt met de volgende formule berekend:

$$\text{Maandelijke Uptime \%} = 100\% - \text{Gemiddelde Foutratio}$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Backup Dienst

Aanvullende definities:

“**Backup**” of “**Back-up**” is het proces waarbij computergegevens worden gekopieerd van een geregistreerde server naar een back-uparchief.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

“**Back-upagent**” betekent de software die is geïnstalleerd op een geregistreerde server waarmee de geregistreerde server een back-up van een of meer beveiligde items kan maken of terugzetten.

“**Back-uparchief**” betekent een locatie waar u een of meer beveiligde items registreert voor het maken van een Back-up.

“**Implementatieminuten**” is het totale aantal minuten gedurende welke een Beveiligd Item op de planning heeft gestaan voor Back-up naar een Back-uparchief.

“**Mislukking**” betekent dat de Back-upagent of de Dienst er niet in slaagt een naar behoren geconfigureerde Back-up- of Herstelbewerking volledig uit te voeren als gevolg van het niet beschikbaar zijn van de Dienst Backup.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is de som van alle Implementatieminuten voor alle Beveiligde Items voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

“**Beveiligd Item**” betekent een verzameling gegevens, zoals een verzameling gegevens, zoals een volume, database of virtuele machine, waarvoor het maken van een Back-up naar de Backup Dienst is ingesteld, zodanig dat deze wordt vermeld als een Beveiligd Item op het tabblad Beveiligde items in het gedeelte Hersteldiensten van het Beheerportal.

“**Herstellen**” of “**Terugzetten**” is het proces waarbij computerbestanden vanuit een Back-uparchief worden teruggezet naar een geregistreerde server.

Downtime: het totaal van alle Implementatieminuten, voor alle Beveiligde Items die zijn gepland voor Back-up door u in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement, gedurende welke de Backup Dienst niet beschikbaar is voor het Beveiligde Item. Die Backup Dienst wordt geacht niet beschikbaar te zijn voor een gegeven Beveiligd Item vanaf de eerste Mislukking bij het maken of terugzetten van een Back-up van het Beveiligde Item tot het begin van een geslaagde poging tot het maken of terugzetten van een Beveiligd Item, mits doorlopend ten minste eenmaal per dertig minuten herhaalde pogingen werden gedaan.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

BizTalk Services

Aanvullende definities:

“**BizTalk Dienstomgeving**” verwijst naar een implementatie van de BizTalk Diensten door u, zoals vermeld in het Beheerportal, waarheen u runtimeberichtverzoeken kunt sturen.

“**Implementatieminuten**” is het totale aantal minuten dat een bepaalde BizTalk Dienstomgeving is gebruikt in Microsoft Azure gedurende een factureringsmaand.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is de som van alle Implementatieminuten voor alle BizTalk Dienstomgevingen die door u zijn gebruikt in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

“**Controleopslagaccount**” betekent het Azure-opslagaccount die door de BizTalk Diensten wordt gebruikt voor het opslaan van controlegegevens in verband met de uitvoering van de BizTalk Diensten.

Downtime: het totaal van alle Implementatieminuten, voor alle BizTalk Dienstomgevingen die door u zijn ingezet in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement, gedurende welke de BizTalk Dienstomgeving niet beschikbaar is. Een gegeven BizTalk Dienstomgeving wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien geen connectiviteit aanwezig was tussen uw BizTalk Dienstomgeving en de internetgateway van Microsoft.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Dienstniveau-uitzonderingen: de Dienstniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op uw gebruik van de Basic-, Standard- en Premium-laag van de BizTalk Diensten. Deze SLA is niet van toepassing op de Developer-laag van de BizTalk Diensten van Microsoft Azure.

Aanvullende voorwaarden: Tijdens het indienen van een vordering dient u erop toe te zien dat alle controlegegevens worden bijgehouden in het Controleopslagaccount en ter beschikking worden gesteld aan Microsoft.

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Cache Diensten

Aanvullende definities:

“Cache” verwijst naar een implementatie van de Cache Dienst door u, op zodanige wijze dat de Cache-Eindpunten worden vermeld op het tabblad Cache van de Beheerportal.

“Cache-Eindpunten” verwijst naar eindpunten via welke toegang kan worden verkregen tot een Cache.

“Implementatieminuten” is het totale aantal minuten dat een bepaalde Cache is ingezet in Microsoft Azure gedurende een factureringsmaand.

“Maximum Beschikbare Minuten” is de som van alle Implementatieminuten voor alle Caches die door u zijn ingezet in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

Downtime: het totaal van alle Implementatieminuten, voor alle Caches die door u zijn ingezet in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement, gedurende welke de Cache niet beschikbaar is. Een gegeven Cache wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien gedurende de gehele minuut geen connectiviteit aanwezig was tussen een of meer Cache-Eindpunten geassocieerd met de Cache en de internetgateway van Microsoft.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Dienstniveau-uitzonderingen: de volgende Dienstniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op uw gebruik van de Cache Dienst, met inbegrip van de Beheerde Cache Dienst van Azure of de Standard-laag van de Azure Redis Cache Dienst. Deze SLA is niet van toepassing op de Basic-laag van de Azure Redis Cache Dienst.

[Inhoud](#) / [Definities](#)

CDN Dienst

Downtime Microsoft zal gegevens van elk onafhankelijk meetsysteem dat door u wordt gebruikt bekijken om de Downtime te evalueren.

U dient een set agents te selecteren uit de lijst van standaardagents van het meetsysteem die algemeen beschikbaar zijn en die ten minste vijf verschillende geografische locaties vertegenwoordigen in voorname grootstedelijke gebieden wereldwijd (uitgezonderd Volksrepubliek China).

De testen van het meetsysteem (met een frequentie van ten minste één test per uur per agent) dienen te worden geconfigureerd voor het uitvoeren van een HTTP GET-bewerking volgens het onderstaande model:

1. Er wordt een testbestand opgeslagen op uw uitgangspunt (bijvoorbeeld het Azure-opslagaccount).
2. De GET-bewerking dient het bestand op te halen door middel van de CDN Dienst door het object op te vragen via de toepasselijke hostnaam van de Microsoft Azure-domeinnaam.
3. Het testbestand dient te voldoen aan de volgende criteria:

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

- i. Het testobject dient caching toe te staan door toevoeging van expliciete “Cache-control: public” headers, of afwezigheid van “Cache-Control: private” headers.
- ii. Het testobject dient een bestand te zijn van ten minste 50 KB en niet groter dan 1 MB.
- iii. Onbewerkte gegevens worden afgeknipt om eventuele metingen te elimineren die afkomstig zijn van een agent waarbij zich tijdens de meetperiode problemen voordoen.

Maandelijks Uptimepercentage: het percentage HTTP-transacties waarbij de CDN reageert op clientverzoeken en de gevraagde inhoud zonder fouten aanlevert. Het Maandelijks Uptimepercentage van de CDN Dienst wordt berekend als het aantal keren dat het object met succes werd aangeleverd, gedeeld door het totale aantal verzoeken (na het verwijderen van foutieve gegevens).

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99,5%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Clouddiensten

Aanvullende definities:

“**Clouddiensten**” betekent een reeks computerbronnen die worden gebruikt voor de functie Web of Werker.

“**Connectiviteit van functie-instances**” is bi-directioneel netwerkverkeer tussen de functie-instance en andere IP-adressen via het netwerkprotocol TCP of UDP waarbij de functie-instance wordt geconfigureerd voor toegestaan verkeer. De IP-adressen kunnen IP-adressen zijn binnen dezelfde Clouddienst als de virtuele machine, IP-adressen binnen hetzelfde virtuele netwerk als de virtuele machine, of openbare, routeerbare IP-adressen.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is het totaal van alle verzamelde minuten in een factureringsperiode voor alle op internet gerichte functies waarbij twee of meer instances zijn geïmplementeerd in verschillende Updatedomeinen. Maximum Beschikbare Minuten wordt berekend vanaf het moment waarop de Tenant is geïmplementeerd en de ermee geassocieerde functies zijn gestart als gevolg van een handeling die in gang is gezet door de Klant, tot aan het moment waarop de Klant een handeling uitvoert die resulteert in het stoppen of verwijderen van de Tenant.

“**Tenant**” betekent een of meer functies, elk bestaande uit een of meer functie-instances die zijn geïmplementeerd in één pakket.

“**Updatedomein**” betekent een reeks Microsoft Azure-instances waarop platformupdates gelijktijdig worden toegepast.

De functie “**Web**” is een onderdeel van Clouddiensten dat wordt uitgevoerd in de Azure-uitvoeringsomgeving, aangepast voor programmering van webtoepassingen, zoals ondersteund door IIS en ASP.NET.

De functie “**Werk**” is een onderdeel van Clouddiensten dat wordt uitgevoerd in de Azure-uitvoeringsomgeving. Het onderdeel is nuttig voor algemene ontwikkeldoelinden en kan achtergrondverwerkingsprocessen uitvoeren voor een Web-functie.

Downtime: het totaal van alle minuten binnen de Maximum Beschikbare Minuten gedurende welke geen Connectiviteit van functie-instances beschikbaar is.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt met de volgende formule berekend:

$$\text{Maandelijks Uptimepercentage} = \frac{(\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime})}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,95%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Container Registry

Aanvullende definities:

De “**Managed Registry**” is elke willekeurige instance van de Basic, Standard of Premium Container Registry.

Het “**Registry Endpoint**” is de hostnaam van waaruit een gegeven Managed Registry door clients toegankelijk is voor het uitvoeren van bewerkingen die betrekking hebben op de Container Registry.

“**Registry Transactions**” is de set transactieverzoeken die vanuit de client naar het Registry Endpoint wordt verzonden.

“**Maximaal Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten dat een gegeven Managed Container Registry door een klant gedurende een factureringsmaand ingezet is geweest in een Microsoft abonnement.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspectifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

“**Downtime**” is het totale aantal minuten binnen de Maximum Beschikbare Minuten gedurende welke de Managed Registry niet beschikbaar is. Een minuut wordt beschouwd niet beschikbaar te zijn geweest indien doorlopend alle pogingen om Registry Transactions te verzenden in een foutcode resulteren of geen antwoord geven binnen de Maximale Verwerkingstijd die is vermeld in onderstaande tabel.

Transactietypen	Maximale Verwerkingstijd
Lijst (Repository, Manifesten, Labels)	8 minuten
Overige	1 minuut

Het “**Maandelijkse Uptimepercentage**” voor de Managed Container Registry wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\text{Maandelijks Uptimepercentage} = \frac{(\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime})}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
<99,9%	10%
<99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Data Catalog

Aanvullende definities:

“**Implementatieminuten**” is het totale aantal minuten waarvoor een gegevenscatalogus is aangeschaft gedurende een factureringsmaand.

“**Vermeldingen**” betekent een catalogusobjectregistratie in de gegevenscatalogus (zoals een tabel, weergave, meetwaarde, cluster of rapport).

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is de som van alle Implementatieminuten voor de gegevenscatalogus die is geassocieerd met een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

Downtime: is het totaal van alle Implementatieminuten gedurende welke de gegevenscatalogus onbeschikbaar is. Een gegeven gegevenscatalogus wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien alle pogingen door beheerders om gebruikers toe te voegen aan of te verwijderen uit de gegevenscatalogus, of alle pogingen van gebruikers om een API-oproep naar de gegevenscatalogus uit te voeren voor het registreren van, zoeken naar of verwijderen van vermeldingen, resulteren in een foutcode of niet binnen vijf minuten een reactie opleveren.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Gegevensfabriek – Activiteitsuitvoeringen

Aanvullende definities:

“**Activiteitsuitvoering**” betekent het uitvoeren van of het doen van een poging tot uitvoering van een activiteit.

“**Vertraagde Activiteitsuitvoeringen**” is het totale aantal pogingen tot Activiteitsuitvoeringen waarbij een activiteit niet kan worden gestart binnen vier (4) minuten na het tijdstip waarop de uitvoering ervan is gepland en aan alle vereisten waarvan de uitvoering afhankelijk is, is voldaan.

“**Totaal Aantal Activiteitsuitvoeringen**” is het totale aantal Activiteitsuitvoeringen waartoe een poging is gedaan gedurende een bepaalde factureringsmaand voor een bepaald Microsoft Azure-abonnement.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[DienstsPECIEKE voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

$$\frac{\text{Totaal Aantal Activiteitsuitvoeringen} - \text{Vertraagde Activiteitsuitvoeringen}}{\text{Totaal Aantal Activiteitsuitvoeringen}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Gegevensfabriek – API-oproepen

Aanvullende definities:

“**Uitgesloten Aanvragen**” is de verzameling aanvragen die resulteren in een statuscode HTTP 4xx, uitgezonderd HTTP 408.

“**Mislukte Aanvragen**” is de verzameling van alle aanvragen binnen het Totaal Aantal Aanvragen die een Foutcode of een statuscode HTTP 408 opleveren, of anderszins niet binnen twee minuten een Succescode geven.

“**Resources**” betekent integratieruntimes (inclusief Azure, SSIS en self-hosted integratieruntimes), activeringen, ontwikkeltrajecten, gegevenssets en gekoppelde diensten die zijn aangemaakt binnen een gegevensfabriek.

“**Totaal Aantal Verzoeken**” is het totaal van alle verzoeken, anders dan Uitgesloten Verzoeken, tot het uitvoeren van activiteiten op Bronnen gedurende een factureringsmaand voor een bepaald Microsoft Azure-abonnement.

Maandelijks Uptimepercentage: van de API-oproepen gedaan voor de Gegevensfabrieksdiensten kan worden berekend als het Totale Aantal Aanvragen min de Mislukte Aanvragen te delen door het Totale Aantal Aanvragen in de factureringsmaand voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement. Het Maandelijks Uptimepercentage wordt met de volgende formule berekend:

$$\text{Maandelijks Uptimepercentage \%} = \frac{(\text{Totaal aantal aanvragen} - \text{Mislukte aanvragen})}{\text{Totaal aantal aanvragen}}$$

Diensttegoed:

De volgende Diensttegoeden zijn van toepassing op het gebruik van de API-oproepen door de klant in de Gegevensfabriekdienst

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Data Lake Analytics

Aanvullende definities:

“**Totaal Aantal Bewerkingen**” is het totaal aantal geverifieerde bewerkingen waartoe een poging is gedaan binnen een periode van een uur voor alle Data Lake Analytics-accounts in een bepaald Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

“**Mislukte Bewerkingen**” is de verzameling van alle bewerkingen binnen het Totale Aantal Bewerkingen dat resulteert in een Foutcode of niet binnen 5 minuten resulteert in een Succescode in geval van het maken of verwijderen van een account, en binnen 25 seconden voor alle andere bewerkingen met 2 seconde extra per MB voor bewerkingen met payload.

“**Foutratio**” is het totale aantal Mislukte Bewerkingen gedeeld door het Totale Aantal Bewerkingen gedurende een gegeven tijdsinterval van een uur. Als het Totale Aantal Aanvragen gedurende een tijdsinterval van een uur nul is, bedraagt de Foutratio voor het interval 0%.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$100\% - \text{Gemiddelde Foutratio}$$

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Data Lake Store

Aanvullende definities:

“**Totaal Aantal Bewerkingen**” is het totaal aantal geverifieerde bewerkingen waartoe een poging is gedaan binnen een periode van een uur voor alle Data Lake Store-accounts in een bepaald Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

“**Mislukte Bewerkingen**” is de verzameling van alle bewerkingen binnen het Totale Aantal Bewerkingen dat resulteert in een Foutcode of niet binnen 5 minuten resulteert in een Succescode in geval van het maken of verwijderen van een account, 2 seconden per bestand voor bewerkingen op meerdere bestanden, 2 seconden per MB voor gegevensoverdrachtbewerkingen en 2 seconden voor alle andere bewerkingen.

“**Foutratio**” is het totale aantal Mislukte Bewerkingen gedeeld door het Totale Aantal Bewerkingen gedurende een gegeven tijdsinterval van een uur. Als het Totale Aantal Bewerkingen gedurende een tijdsinterval van een uur nul is, bedraagt de Foutratio voor het interval 0%.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$100\% - \text{Gemiddelde Foutratio}$$

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Event Grid

Aanvullende definities:

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten dat een Event Grid gedurende een factureringsmaand door de Klant is ingezet in een gegeven Microsoft Azure-abonnement.

“**Downtime**” is het totale aantal minuten binnen de Maximum Beschikbare Minuten voor alle Event Grids die door de Klant zijn geïmplementeerd in verband met een bepaald Microsoft Azure-abonnement, gedurende welke een Event Grid niet beschikbaar is. Een Event Grid wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien alle aanvragen voor het publiceren van een bericht resulteren in een Foutcode of niet binnen een minuut resulteren in een Succescode.

“**Maandelijks Uptimepercentage**”: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,99%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

ExpressRoute

Aanvullende definities:

“**Vast Circuit**” is een logische representatie van connectiviteit, verschaft door middel van de ExpressRoute Dienst tussen uw locatie en Microsoft Azure via een provider van ExpressRoute-connectiviteit, waarbij de connectiviteit niet verloopt via het openbare internet.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten dat een gegeven Vast Circuit is gekoppeld aan een of meer Virtuele Netwerken in Microsoft Azure gedurende een factureringsperiode voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement.

“**Virtueel Netwerk**” is een particulier virtueel netwerk, waarin een collectie van door de gebruiker ingestelde IP-adressen en subnetten is opgenomen die een netwerkbegrenzing vormen binnen Microsoft Azure.

“**VPN Gateway**” betekent een gateway die connectiviteit mogelijk maakt tussen een Virtueel Netwerk en verschillende on-premises netwerken van een klant.

“**Downtime**” betekent het totale aantal minuten binnen een factureringsmaand voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende welke het Vaste Circuit niet beschikbaar is. Een gegeven Vast Circuit wordt geacht een minuut niet beschikbaar te zijn geweest als al uw pogingen binnen

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

de minuut om connectiviteit te realiseren met de VPN Gateway die is geassocieerd met het Virtuele Netwerk gedurende meer dan dertig seconden mislukken.

“**Maandelijks Uptimepercentage**” wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed De volgende Dienstniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op het gebruik van elk Vast Circuit binnen de ExpressRoute Dienst door de Klant.

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,95%	10%
< 99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Functie App in Consumptieplan

Aanvullende definities:

“**Functie App**” is een verzameling van een of meer functies die zijn geïmplementeerd met een geassocieerde activering.

“**Totaal Aantal Geactiveerde Uitvoeringen**” is het totale aantal uitvoeringen van Functie Apps die door de Klant zijn geactiveerd in een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

“**Niet Beschikbare Uitvoeringen**” is het totale aantal uitvoeringen binnen het Totale Aantal Geactiveerde Uitvoeringen waarvan de uitvoering niet is geslaagd. Een uitvoering is niet geslaagd wanneer het geschiedenislogboek van de gegeven Function App vijf (5) minuten na de succesvolle activering geen output heeft vastgelegd.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal Aantal Geactiveerde Uitvoeringen} - \text{Niet Beschikbare Uitvoeringen}}{\text{Totaal Aantal Geactiveerde Uitvoeringen}} \times 100$$

Dienstniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op het gebruik van Functie App in Consumptieplan door de Klant:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,95%	10%
< 99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Functie App in Serviceplan

Aanvullende definities:

“**Implementatieminuten**” is het totaal aantal minuten dat een bepaalde Functie App beschikbaar is om tijdens een factureringsmaand te worden geactiveerd. Implementatieminuten worden gemeten op basis van de totale tijd dat de dienst beschikbaar is om de uitvoering van een functie te activeren en niet op basis van het potentiële aantal functie-uitvoeringen die zouden kunnen worden geactiveerd gedurende een bepaalde maand.

“**Maximaal Beschikbare Minuten**” is de som van alle Implementatieminuten voor een gegeven Functie App die door de Klant is ingezet in een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

“**Downtime**” is het totaal aantal minuten binnen de Maximaal Beschikbare Minuten waarin de Functie App niet beschikbaar is om te worden geactiveerd. Een gegeven Functie App wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien geen connectiviteit aanwezig was tussen het App Service Plan waarbinnen de Functie App wordt gehost en de internetgateway van Microsoft.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Dienstniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op het gebruik van Functie App in Serviceplan door de Klant:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,95%	10%

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

HDInsight

Aanvullende definities:

“**Clusterinternetgateway**” betekent een reeks virtuele machines binnen een HDInsight Cluster die als proxy fungeren voor alle connectiviteitsverzoeken aan de Cluster.

“**Implementatieminuten**” is het totale aantal minuten dat een bepaalde HDInsight Cluster is ingezet in Microsoft Azure gedurende een factureringsmaand.

“**HDInsight Cluster**” of “**Cluster**” betekent een verzameling virtuele machines waarop een enkele instance van de HDInsight Dienst wordt uitgevoerd.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is de som van alle Implementatieminuten voor alle Clusters die door u zijn ingezet in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

Downtime: het totaal van alle Implementatieminuten gedurende welke de HDInsight Dienst onbeschikbaar is. Een gegeven Cluster wordt geacht onbeschikbaar te zijn als alle doorlopende pogingen binnen de minuut om een verbinding tot stand te brengen met de Clusterinternetgateway mislukken.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

HockeyApp

Aanvullende definities:

“**HockeyApp-dashboard**” betekent de webinterface die wordt verstrekt aan ontwikkelaars voor het bekijken en beheren van toepassingen door middel van de HockeyApp-service.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten in een factureringsmaand.

Downtime: is het totale aantal minuten in een factureringsmaand gedurende welke de HockeyApp-service onbeschikbaar is. Een minuut wordt geacht niet beschikbaar te zijn geweest indien doorlopend alle HTTP-verzoeken aan het HockeyApp-dashboard of de HockeyApp-API binnen de betreffende minuut resulteren in een Foutcode of niet binnen een minuut een respons geven. Voor de HockeyApp-API worden de HTTP-responscodes 408, 429, 500, 503 en 511 niet beschouwd als Foutcodes.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

IoT Central

Aanvullende definities:

“**Implementatieminuten**” is het totale aantal minuten dat een bepaalde IoT Centrale toepassing is gebruikt binnen een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

“**Apparaatidentiteitsbewerkingen**” verwijst naar maak-, lees-, update- en verwijderbewerkingen, uitgevoerd op de apparaten van een IoT Centrale toepassing.

“**Maximaal Beschikbare Minuten**” is de som van alle Implementatieminuten voor alle IoT Centrale toepassingen die zijn ingezet met een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

“**Bericht**” betekent inhoud verzonden door een geïmplementeerde IoT Centrale toepassing naar een apparaat dat is geregistreerd bij de IoT Centrale toepassing, of ontvangen door de IoT Centrale toepassing vanaf een geregistreerd apparaat.

Downtime: Het totaal Maximum Beschikbare Minuten waarin een IoT Centrale niet beschikbaar is. Een bepaalde IoT Centrale toepassing wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien alle doorlopende pogingen binnen de betreffende minuut om Berichten te verzenden of te ontvangen of Apparaatidentiteitsbewerkingen uit te voeren op de IoT Centrale toepassing resulteren in een Foutcode of niet binnen vijf minuten resulteren in een Succescode.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

IoT-hub

Aanvullende definities:

“**Implementatieminuten**” is het totale aantal minuten dat een bepaalde IoT-hub is gebruikt in Microsoft Azure gedurende een factureringsmaand.

“**Apparaatidentiteitsbewerkingen**” verwijst naar maak-, lees-, update- en verwijderbewerkingen, uitgevoerd op het apparaatidentiteitsregister van een IoT-hub.

“**Maximaal Beschikbare Minuten**” is de som van alle Implementatieminuten voor alle IoT-hubs die zijn ingezet met een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

“**Bericht**” betekent inhoud verzonden door een geïmplementeerde IoT-hub naar een apparaat dat is geregistreerd bij de IoT-hub, of ontvangen door de IoT-hub vanaf een geregistreerd apparaat, met behulp van een protocol dat wordt ondersteund door de Service.

Downtime: Het totaal van alle Implementatieminuten, voor alle IoT-hubs die door Klant zijn ingezet in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement, gedurende welke de IoT-hub niet beschikbaar is. Een bepaalde IoT-hub wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien alle doorlopende pogingen binnen de betreffende minuut om Berichten te verzenden of te ontvangen of Apparaatidentiteitsbewerkingen uit te voeren op de IoT-hub resulteren in een Foutcode of niet binnen vijf minuten resulteren in een Succescode.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)
[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Sleutelarchief

Aanvullende definities:

“**Implementatieminuten**” is het totale aantal minuten dat een bepaald sleutelarchief is gebruikt in Microsoft Azure gedurende een factureringsmaand.

“**Uitgesloten Transacties**” zijn transacties voor het aanmaken, bijwerken of het verwijderen van sleutelarchieven, sleutels of geheimen.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is de som van alle Implementatieminuten voor alle Sleutelarchieven die door u zijn ingezet in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

Downtime: is het totaal van alle Implementatieminuten, voor alle sleutelarchieven die door de Klant zijn ingezet in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement, gedurende welke het sleutelarchief niet beschikbaar is. Een gegeven sleutelarchief wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien doorlopend alle pogingen binnen de betreffende minuut om transacties uit te voeren anders dan Uitgesloten Transacties op het sleutelarchief resulteren in een Foutcode of niet binnen 5 seconden resulteren in een Succescode na ontvangst van de aanvraag door Microsoft.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Log Analytics (Query Availability SLA)

Aanvullende definities:

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten dat een gegeven Log Analytics Workspace gedurende een factureringsmaand door de Klant is ingezet in een Microsoft Azure-abonnement.

“**Downtime**” is het totaal aantal minuten binnen de Maximaal Beschikbare Minuten waarin gegevens binnen een Log Analytics Workspace niet beschikbaar zijn. Een gegeven Log Analytics Workspace wordt geacht een minuut onbeschikbaar te zijn geweest waarin geen HTTP-bewerkingen resulteerden in een succescode.

“**Maandelijks Query Availability Percentage**” voor een gegeven Log Analytics Workspace wordt berekend door de Downtime af te trekken van de Maximum Beschikbare Minuten en de uitkomst daarvan te delen door de Maximum Beschikbare Minuten vermenigvuldigd met 100.

Maandelijks Query Availability percentage: Het Maandelijks Query Availability percentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Query Availability percentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Logische Apps

Aanvullende definities:

“**Implementatieminuten**” is het totale aantal minuten dat een gegeven Logische App is ingezet voor het uitvoeren van Microsoft Azure gedurende een factureringsmaand. Implementatieminuten worden berekend vanaf het moment waarop de Logische App werd gemaakt of de Klant overgaat tot een bewerking die zal resulteren in het uitvoeren van de Logische App, tot aan het moment waarop de Klant overgaat tot een bewerking die zal resulteren in het stoppen of verwijderen van de Logische App.

“**Maximaal Beschikbare Minuten**” is de som van alle Implementatieminuten voor alle Logische Apps die door Klant zijn ingezet met een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

“Downtime” is het totaal van alle Implementatieminuten, voor alle Logische Apps die door de Klant zijn ingezet in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement, gedurende welke de Logische App niet beschikbaar is. Een gegeven Logische App wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien geen connectiviteit aanwezig was tussen de Logische App en de internetgateway van Microsoft.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Azure Machine Learning Studio – Batch Execution Service (BES) en Management API Service

Aanvullende definities:

“Mislukte Transacties” is de verzameling van alle aanvragen binnen het Totaal Aantal Transactiepogingen dat een Foutcode geeft.

“Totaal Aantal Transactiepogingen” is het totale aantal geverifieerde REST BES- en Management API Service-verzoeken uitgevoerd door u gedurende een factureringsmaand voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal Aantal Transactiepogingen} - \text{Mislukte Transacties}}{\text{Totaal Aantal Transactiepogingen}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Dienstonderbrekingen: De Dienstonderbrekingen en Diensttegoeden zijn van toepassing op uw gebruik van de BES en Management API Service voor Azure Machine Learning Studio. Deze SLA is niet van toepassing op de gratis laag van Azure Machine Learning Studio.

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Azure Machine Learning Studio – Request Response Service (RRS)

Aanvullende definities:

“Mislukte Transacties” is de verzameling van alle aanvragen binnen het Totaal Aantal Transactiepogingen dat een Foutcode geeft.

“Totaal Aantal Transactiepogingen” is het totale aantal geverifieerde REST RRS- en Management API Service-verzoeken uitgevoerd door u gedurende een factureringsmaand voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal Aantal Transactiepogingen} - \text{Mislukte Transacties}}{\text{Totaal Aantal Transactiepogingen}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,95%	10%
< 99%	25%

Dienstonderbrekingen: De Dienstonderbrekingen en Diensttegoeden zijn van toepassing op uw gebruik van de RRS en Management API Service voor Azure Machine Learning Studio. Deze SLA is niet van toepassing op de gratis laag van Azure Machine Learning Studio.

[Inhoud](#) / [Definities](#)

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Mediadiensten – Content Protection Service

Aanvullende definities:

“**Mislukte Transacties**” zijn alle Geldige Codeverzoeken binnen het Totaal Aantal Transactiepogingen die resulteren in een Foutcode of anderszins geen Succescode geven binnen 30 seconden na ontvangst van het verzoek door de Content Protection Service.

“**Totaal Aantal Transactiepogingen**” is het totale aantal Geldige Codeverzoeken uitgevoerd door u gedurende een factureringsmaand voor een gegeven Azure-abonnement.

“**Geldige Codeverzoeken**” zijn alle verzoeken die aan de Content Protection Service worden gericht voor bestaande inhoudscodes in een Mediadienst van een klant.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal Aantal Transactiepogingen} - \text{Mislukte Transacties}}{\text{Totaal Aantal Transactiepogingen}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Mediadiensten – Encoding Dienst

Aanvullende definities:

“**Codering**” betekent de verwerking van mediabestanden op abonnementsbasis, zoals geconfigureerd in de Mediadiensttaken.

“**Mislukte Transacties**” is de verzameling van alle aanvragen binnen het Totaal Aantal Transactiepogingen dat geen Succescode geeft binnen 30 seconden na ontvangst van het verzoek door Microsoft.

“**Mediadienst**” betekent een Azure Media Services-account, gecreëerd in de Beheerportal, geassocieerd met uw Microsoft Azure-abonnement. Aan elk Microsoft Azure-abonnement kunnen meerdere Mediadiensten worden gekoppeld.

“**Media Services-taak**” betekent een afzonderlijke uitvoering van een mediaverwerkingstaak, zoals geconfigureerd u. Mediaverwerkingstaken betreffen het coderen en converteren van mediabestanden.

“**Totaal Aantal Transactiepogingen**” is het totale aantal geverifieerde REST API-verzoeken met betrekking tot een Mediadienst uitgevoerd door u gedurende een factureringsmaand voor een abonnement. REST API-verzoeken die een Foutcode geven die doorlopend wordt herhaald binnen een tijdsperiode van vijf minuten na ontvangst van de eerste Foutcode worden niet meegeteld in het Totaal Aantal Transactiepogingen.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal Aantal Transactiepogingen} - \text{Mislukte Transacties}}{\text{Totaal Aantal Transactiepogingen}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Mediadiensten – Media Indexer Service

Aanvullende definities:

“**Mislukte Transacties**” is de set Indexeertaken binnen Totale transactiepogingen a) die niet worden voltooid binnen een tijdsduur die 3 maal de duur is van het invoerbestand of b) waarvan de verwerking niet van start gaat binnen 5 minuten van de tijd dat een voor Media Gereserveerde Eenheid voor gebruik beschikbaar wordt gemaakt door de Indexeertaak.

“**Indexeertaak**” betekent een Media Services-taak die is geconfigureerd voor het ophalen van spraakinhoud uit een MP3-invoerbestand met een minimale duur van vijf minuten.

“**Media Gereserveerde Eenheid**” betekent gereserveerde eenheden die door de klant zijn aangeschaft in een Azure Media Services-account.

“**Totaal Aantal Transactiepogingen**” is het totale aantal Indexeertaken waartoe een poging is ondernomen met behulp van een beschikbare Media Gereserveerde Eenheid door een Klant gedurende een factureringsmaand voor een abonnement.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal Aantal Transactiepogingen-Mislukte Transacties}}{\text{Totaal Aantal Transactiepogingen}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Mediadiensten – Live kanalen

Aanvullende definities:

“**Kanaal**” betekent een eindpunt binnen een Mediadienst dat is geconfigureerd voor de ontvangst van mediagegevens.

“**Implementatieminuten**” is het totale aantal minuten dat een bepaalde Kanaal is aangeschaft en toegewezen aan een Mediadienst en zich in actieve toestand bevindt gedurende een factureringsmaand.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is de som van alle Implementatieminuten voor alle Kanalen aangeschaft en toegewezen aan een Mediadienst gedurende een factureringsmaand.

“**Mediadienst**” betekent een Azure Media Services-account, gecreëerd in de Beheerportal, geassocieerd met het Microsoft Azure-abonnement van de Klant. Aan elk Microsoft Azure-abonnement kunnen meerdere Mediadiensten worden gekoppeld.

Downtime: is het totaal van alle Implementatieminuten gedurende welke de Live Kanalen Dienst onbeschikbaar is. Een gegeven Kanaal wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien het Kanaal gedurende de minuut geen Externe Connectiviteit heeft gehad.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Mediadiensten – Streaming Dienst

Aanvullende definities:

“**Implementatieminuten**” is het totale aantal minuten dat een bepaalde Streamingunit is aangeschaft en toegewezen aan een Mediadienst gedurende een factureringsmaand.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is de som van alle Implementatieminuten voor alle Streamingunits aangeschaft en toegewezen aan een Mediadienst gedurende een factureringsmaand.

“**Mediadienst**” betekent een Azure Media Services-account, gecreëerd in de Beheerportal, geassocieerd met uw Microsoft Azure-abonnement. Aan elk Microsoft Azure-abonnement kunnen meerdere Mediadiensten worden gekoppeld.

“**Mediadienstverzoek**” betekent een verzoek gericht aan uw Mediadienst.

“**Streamingunit**” betekent een eenheid van gereserveerde uitgangscapaciteit, door u aangeschaft voor een Mediadienst.

“**Geldige Mediadienstverzoeken**” zijn alle kwalificerende Mediadienstverzoeken voor bestaande media-inhoud in uw Azure-opslagaccount geassocieerd met de Mediadienst waarbij ten minste een Streamingunit is aangeschaft en toegewezen aan de betreffende Mediadienst. Mediadienstverzoeken waarbij de totale doorvoer hoger is dan 80% van de Toegewezen Bandbreedte worden niet meegeteld als Geldige Mediadienstverzoeken.

Downtime: het totaal van alle Implementatieminuten gedurende welke de Streaming Dienst onbeschikbaar is. Een gegeven Streamingunit wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien doorlopend alle Geldige Mediadienstverzoeken gericht aan de Streamingunit binnen de betreffende minuut resulteren in een Foutcode.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal Aantal Transactiepogingen} - \text{Mislukte Transacties}}{\text{Totaal Aantal Transactiepogingen}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Media Services – Video Indexer Service

Aanvullende definities:

“**Mislukte Transacties**” is de verzameling van alle aanvragen binnen het Totaal Aantal Transactiepogingen die resulteren in een Foutcode of anderszins geen reactie geven binnen 360 seconden nadat de klant het verzoek heeft verzonden.

“**Totaal Aantal Transactiepogingen**” is het totale aantal geverifieerde Video Indexer API-verzoeken uitgevoerd door een Klant gedurende een factureringsmaand voor een abonnement. Bij Totaal Aantal Transactiepogingen zijn de Video Indexer API-aanvragen die een Foutcode retourneren die voortdurend worden herhaald binnen een tijdvak van vijf minuten nadat de eerste Foutcode is ontvangen of Upload POST-verzoeken die het bestand verzenden als byte array inhoud niet inbegrepen.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal Aantal Transactiepogingen} - \text{Mislukte Transacties}}{\text{Totaal Aantal Transactiepogingen}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Microsoft Cognitive Services

Aanvullende definities:

“**Totaal Aantal Transactiepogingen**” is het totale aantal geverifieerde API-verzoeken uitgevoerd door een Klant gedurende een factureringsmaand voor een gegeven Cognitive Services-API. Bij Totale transactiepogingen zijn niet de API-aanvragen inbegrepen die een Foutcode retourneren die voortdurend wordt herhaald binnen een tijdvak van vijf minuten nadat de eerste Foutcode is ontvangen.

“**Mislukte transacties**” is de verzameling van alle aanvragen bij de Cognitive Services-API binnen Totale transactiepogingen die een Foutcode retourneren. Bij Mislukte transactiepogingen zijn niet de API-aanvragen inbegrepen die een Foutcode retourneren die voortdurend wordt herhaald binnen een tijdvak van vijf minuten nadat de eerste Foutcode is ontvangen.

“**Maandelijks Uptimepercentage**” wordt voor elke API-dienst berekend door het aantal Mislukte Transacties af te trekken van het Totale Aantal Transactiepogingen en de uitkomst te delen door het Totale Aantal Transactiepogingen in een factureringsmaand voor een gegeven API-abonnement. Het Maandelijks Uptimepercentage wordt met de volgende formule berekend:

Maandelijks Uptimepercentage = (Totaal Aantal Transactiepogingen - Mislukte Transacties) / Totaal Aantal Transactiepogingen * 100

$$\text{Maandelijks Uptimepercentage \%} = \frac{(\text{Totale transactiepogingen} - \text{Mislukte transacties})}{\text{Totale transactiepogingen}} \times 100$$

Diensttegoed

De volgende Dienstniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op Cognitive Services-API's:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Dienstniveau-uitzonderingen: Er is geen SLA voor free-laag of previews van producten.

[Inhoud / Definities](#)

Microsoft Genomics

Aanvullende definities:

“**Maximaal Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten voor alle door de Klant gecreëerde Microsoft Genomics-accounts die gedurende een factureringsmaand actief waren voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement.

“**Downtime**” is het totale aantal minuten binnen de Maximaal Beschikbare Minuten gedurende welke Microsoft Genomics niet beschikbaar is. Een minuut wordt beschouwd niet beschikbaar te zijn geweest indien doorlopend alle pogingen om geverifieerde Genomics service REST API-verzoeken te verzenden gedurende die minuut hetzij in een foutcode resulteren of niet binnen een minuut reageren met een bevestiging.

Het “**Maandelijkse Uptimepercentage**” voor Microsoft Genomics wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
<99,9%	10%
<99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Mobile Engagement

Aanvullende definities:

Het “**Gemiddelde Foutpercentage**” voor een factureringsmaand is de som van de Foutpercentages voor elk uur in de factureringsmaand, gedeeld door het aantal uren in die factureringsmaand.

Het “**Foutpercentage**” is het totale aantal Mislukte Aanvragen, gedeeld door het Totale Aantal Aanvragen voor alle Resources in een bepaald Azure-abonnement gedurende een gegeven tijdsinterval van een uur. Als het Totale Aantal Aanvragen gedurende een gegeven tijdsinterval van een uur nul is, bedraagt het Foutpercentage voor het interval 0%.

“**Uitgesloten Aanvragen**” is de verzameling REST API-aanvragen die resulteren in een statuscode HTTP 4xx, uitgezonderd HTTP 408.

“**Mislukte Aanvragen**” is de verzameling van alle aanvragen binnen het Totale Aantal Aanvragen dat een Foutcode of een statuscode HTTP 408 levert, of niet binnen 30 seconden een Succescode geeft.

“**Mobile Engagement-toepassing**” is een instance van de Azure Mobile Engagement-service.

“**Totaal Aantal Verzoeken**” is het totale aantal geverifieerde REST API-verzoeken, anders dan Uitgesloten Verzoeken, verricht aan Mobile Engagement-toepassingen in het kader van een bepaald Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$100\% - \text{Gemiddelde Foutratio}$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
<99,9%	10%
<99%	25%

Deze SLA is niet van toepassing op de laag Free Mobile Engagement.

[Inhoud / Definities](#)

Mobile Services

Aanvullende definities:

“**Mislukte transacties**” zijn de API-oproepen uit het Totale Aantal Transactieopogingen die resulteren in een Foutcode of die geen Succescode geven.

“**Totaal Aantal Transactieopogingen**” is het totaal van alle API-oproepen gericht aan de Azure Mobile Services gedurende een factureringsmaand voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende welke de Azure Mobile Services worden uitgevoerd.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal Aantal Transactiepogingen} - \text{Mislukte Transacties}}{\text{Totale transactiepogingen}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
<99,9%	10%
<99%	25%

Dienstonderbrekingen: De Dienstonderbrekingen en Diensttegoeden zijn van toepassing op uw gebruik van de Standard- en Premium-laag van de Mobile Services. Deze SLA is niet van toepassing op de laag Free Mobile Services.

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Network Watcher

Aanvullende definities:

“**Network Diagnostic Tools**” is een verzameling tools voor netwerkdiagnostiek en topologie.

“**Maximale Diagnostische Controles**” is het totale aantal diagnostische handelingen dat door de Network Diagnostic Tool gedurende een factureringsmaand is uitgevoerd conform de configuratie van de Klant in een gegeven Microsoft Azure-abonnement.

“**Mislukte Diagnostische Controles**” is het totale aantal diagnostische handelingen binnen Maximum Diagnostische Controles dat resulteert in een foutcode of geen reactie oplevert binnen de in de onderstaande tabel aangegeven Maximale Verwerkingstijd.

Diagnostische tool	Maximale Verwerkingstijd
IPFlow Verify NextHop Packet Capture Security Group View Topologie	2 minuten
VPN-problemen oplossen	10 minuten

Het “**Maandelijks Uptimepercentage**” wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximale Diagnostische Controles} - \text{Mislukte Diagnostische Controles}}{\text{Maximale Diagnostische Controles}} \times 100$$

Serviceniveaus:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
<99,9%	10%
<99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

RemoteApp

Aanvullende definities:

“**Toepassing**” betekent een softwaretoepassing die is geconfigureerd voor streaming naar een apparaat door middel van de Dienst RemoteApp.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is de som van alle Gebruikerstoepassingsminuten voor alle Gebruikers aan wie toegang is verleend tot een of meer Toepassingen in het kader van een gegeven Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

“**Gebruiker**” betekent een specifiek gebruikersaccount dat een Toepassing kan streamen door middel van de RemoteApp Dienst, zoals vermeld in het Beheerportal.

“**Gebruikerstoepassingsminuten**” is het totale aantal minuten in een factureringsmaand gedurende welke u een Gebruiker toegang hebt verleend tot een Toepassing.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Downtime: het totaal van alle Gebruikersminuten gedurende welke de RemoteApp Dienst onbeschikbaar is. De Dienst wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest voor een gegeven Gebruiker wanneer de Gebruiker niet kan beschikken over connectiviteit met een Toepassing.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Dienstniveau-uitzonderingen: de volgende Dienstniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op uw gebruik van de RemoteApp Dienst. Deze SLA is niet van toepassing op de gratis evaluatieversie van RemoteApp.

[Inhoud / Definities](#)

SAP HANA opAzure

Aanvullende definities:

“**Aangekondigd Onderhoud voor Enkelvoudige Exemplaren**” betekent perioden van Downtime in verband met onderhoud aan of upgrades van netwerken, hardware of Diensten waarvan Enkelvoudige Exemplaren gevolgen ondervinden. Ten minste vijf (5) dagen voor aanvang van dergelijke Downtime publiceren we een kennisgeving of stellen we u op de hoogte.

“**Paar met Hoge Beschikbaarheid**” verwijst naar twee of meer identieke grote exemplaren van SAP HANA in Azure die in dezelfde regio zijn geïmplementeerd en die door de klant zijn geconfigureerd voor systeemrelicatie in de toepassingslaag. De klant dient de leden van een Paar met Hoge Beschikbaarheid bij Microsoft aan te melden tijdens het architectuurdiseinproces.

“**Connectiviteit van SAP HANA in Azure**” is bi-directioneel netwerkverkeer tussen een groot exemplaar van SAP HANA in Azure en andere IP-adressen via het netwerkprotocol TCP of UDP waarbij het functie-exemplaar wordt geconfigureerd om verkeer toe te staan. De IP-adressen moeten IP-adressen in het Virtueel Netwerk van het bijbehorende Azure-abonnement zijn.

Een “**Enkelvoudig exemplaar**” is gedefinieerd als elke enkele Microsoft SAP HANA-machine in Azure (Large Instance) die niet is geïmplementeerd in een Paar met Hoge Beschikbaarheid.

Berekening van Maandelijkse uptime en Dienstniveaus voor SAP HANA in een Azure-paar met Hoge Beschikbaarheid

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten in een factureringsmaand voor alle exemplaren van SAP HANA in Azure die zijn geïmplementeerd binnen hetzelfde Paar met Hoge Beschikbaarheid. Maximum Beschikbare Minuten wordt berekend vanaf het moment waarop twee of meer exemplaren binnen hetzelfde Paar met Hoge Beschikbaarheid zijn gestart als gevolg van een handeling die in gang is gezet door de Klant, tot aan het moment waarop de Klant een handeling uitvoert die resulteert in het stoppen van de exemplaren.

“**Downtime**” is het totaal van alle minuten binnen de Maximum Beschikbare Minuten waarin er geen Connectiviteit van SAP HANA in Azure beschikbaar is.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage voor SAP HANA in een Azure-paar met Hoge Beschikbaarheid wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed voor SAP HANA in een Azure-paar met Hoge Beschikbaarheid:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,99%	10%
< 99,9%	25%

Berekening van Maandelijkse Uptime en Dienstniveaus voor SAP HANA in een Enkelvoudig Azure-exemplaar

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten voor alle door de Klant geïmplementeerde SAP HANA in enkelvoudige Azure-exemplaren gedurende een factureringsmaand voor een bepaald Microsoft Azure-abonnement.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

“Downtime” is het totaal van alle minuten binnen de Maximum Beschikbare Minuten waarin er geen Connectiviteit van SAP HANA in Azure beschikbaar is. Aangekondigd Onderhoud voor een Enkelvoudig Exemplaar wordt niet meegerekend als Downtime.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage voor SAP HANA in een Enkelvoudig Azure-exemplaar wordt berekend met behulp van de volgende formule

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

De volgende Dienstniveaus en Dienststegeten zijn van toepassing op het gebruik van de SAP HANA in Enkelvoudige Azure-exemplaren door de Klant:

Maandelijks Uptimepercentage	Dienststeget
< 99,9%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Scheduler

Aanvullende definities:

“Maximum Beschikbare Minuten” is het totale aantal minuten in een factureringsmaand.

“Geplande Uitvoertijd” is het tijdstip waarop een Geplande Taak is gepland om te worden uitgevoerd.

“Geplande Taak” betekent een bewerking die door u is gespecificeerd om volgens de opgegeven planning te worden uitgevoerd in Microsoft Azure.

Downtime: het totaal van alle minuten, in een factureringsmaand gedurende welke een of meer van uw Geplande Taken zich in een toestand van vertraagde uitvoering bevindt. Een gegeven Geplande Taak wordt geacht zich in een toestand van vertraagde uitvoering te bevinden als de uitvoering ervan niet is begonnen na de Geplande Uitvoertijd, met dien verstande dat deze vertraagde uitvoertijd niet als Downtime wordt beschouwd als de uitvoering van de Geplande Taak begint binnen dertig (30) minuten van de Geplande Uitvoertijd.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Dienststeget:

Maandelijks Uptimepercentage	Dienststeget
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Zoeken

Aanvullende definities:

De **“Gemiddelde Foutratio”** voor een factureringsmaand is de som van de Foutratio's voor elk uur in de factureringsmaand, gedeeld door het aantal uren in de factureringsmaand.

“Foutratio” is het totale aantal Mislukte Aanvragen, gedeeld door het Totale Aantal Aanvragen voor alle Instances van de Zoekdienst in een bepaald Azure-abonnement gedurende een gegeven tijdsinterval van een uur. Als het Totale Aantal Aanvragen gedurende een tijdsinterval van een uur nul is, bedraagt de Foutratio voor het interval 0%.

“Uitgesloten Aanvragen” zijn alle aanvragen die worden afgeknepen wegens uitputting van de bronnen die zijn toegewezen aan een Instance van de Zoekdienst, zoals aangegeven door de statuscode HTTP 503 en een responsheader die aangeeft dat de aanvraag werd afgeknepen.

“Mislukte Aanvragen” is de verzameling van alle aanvragen binnen het Totaal Aantal Aanvragen dat geen Succescode of statuscode HTTP 4xx oplevert.

“Replica” is een kopie van een zoekindex binnen een Instance van de Zoekdienst.

“Instance van de Zoekdienst” is een instance van de dienst Azure Zoeken die een of meer zoekindexen bevat.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

“Totaal Aantal Aanvragen” is het totaal van (i) alle aanvragen voor het bijwerken van een Instance van de Zoekdienst die drie of meer Replica's heeft, plus (ii) alle aanvragen voor het opvragen van gegevens bij een Instance van de Zoekdienst die twee of meer Replica's heeft, anders dan Uitgesloten Aanvragen, binnen een periode van een uur voor een gegeven Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$100\% - \text{Gemiddelde Foutratio}$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Dienstonderbrekingen: deze SLA is niet van toepassing op de laag Gratis Zoeken.

[Inhoud / Definities](#)

Service-Bus Dienst – Gebeurtenishubs

Aanvullende definities:

“Implementatieminuten” is het totale aantal minuten dat een bepaalde Gebeurtenishub is gebruikt in Microsoft Azure gedurende een factureringsmaand.

“Maximum Beschikbare Minuten” is de som van alle Implementatieminuten voor alle Gebeurtenishubs die door u zijn ingezet in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement op Gebeurtenishubniveau Basic of Standard gedurende een factureringsmaand.

“Bericht” betekent door de gebruiker gemaakte inhoud, verzonden of ontvangen via Relays, Wachtrijen, Onderwerpen of Kennisgevingshubs van Service Bus, met behulp van enig protocol dat wordt ondersteund door Service Bus.

Downtime: het totaal van alle Implementatieminuten, voor alle Gebeurtenishubs van Gebeurtenishubniveau Basic of Standard in een Microsoft Azure Abonnement die door u zijn gebruikt, gedurende welke de Gebeurtenishub niet beschikbaar is. Een gegeven Gebeurtenishub wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien doorlopend alle pogingen binnen de betreffende minuut om Berichten te verzenden of te ontvangen of andere bewerkingen uit te voeren op de Gebeurtenishub resulteren in een Foutcode of niet binnen vijf minuten resulteren in een Succescode.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Dienstonderbrekingen: De Dienstonderbrekingen en Diensttegoeden zijn van toepassing op uw gebruik van de Gebeurtenishubniveaus Basic en Standard. Deze SLA is niet van toepassing op Gebeurtenishubniveau Free.

[Inhoud / Definities](#)

Service-Bus Dienst – Kennisgevingshubs

Aanvullende definities:

“Implementatieminuten” is het totale aantal minuten dat een bepaalde Kennisgevingshub is gebruikt in Microsoft Azure gedurende een factureringsmaand.

“Maximum Beschikbare Minuten” is de som van alle Implementatieminuten voor alle Kennisgevingshubs die door u zijn ingezet in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement op Kennisgevingshubniveau Basis of Standaard gedurende een factureringsmaand.

Downtime: het totaal van alle Implementatieminuten, voor alle Kennisgevingshubs van Kennisgevingshubniveau Basis of Standaard die door u zijn gebruikt voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement, gedurende welke de Kennisgevingshub niet beschikbaar is. Een gegeven Kennisgevingshub wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien doorlopend alle pogingen binnen de betreffende minuut

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

om kennisgevingen te verzenden of andere bewerkingen voor registratiebeheer met betrekking tot de Kennisgevingshub resulteren in een Foutcode of niet binnen vijf minuten resulteren in een Succescode.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Dienstniveau-uitzonderingen: De Dienstniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op uw gebruik van de Kennisgevingshubniveaus Basic en Standard. Deze SLA is niet van toepassing op Kennisgevingshubniveau Free.

[Inhoud / Definities](#)

Service-Bus Dienst – Wachtrijen en Onderwerpen

Aanvullende definities:

“Implementatieminuten” is het totale aantal minuten dat een bepaalde Wachtrij of een bepaald Onderwerp is gebruikt in Microsoft Azure gedurende een factureringsmaand.

“Maximum Beschikbare Minuten” is de som van alle Implementatieminuten voor alle Wachtrijen en Onderwerpen die door u zijn gebruikt in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

“Bericht” betekent door de gebruiker gemaakte inhoud, verzonden of ontvangen via Relays, Wachtrijen, Onderwerpen of Kennisgevingshubs van Service Bus, met behulp van enig protocol dat wordt ondersteund door Service Bus.

Downtime: het totaal van alle Implementatieminuten, voor alle Wachtrijen en Onderwerpen die door u zijn ingezet in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement, gedurende welke de Wachtrij of het Onderwerp niet beschikbaar is. Een gegeven Wachtrij of Topic wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien doorlopend alle pogingen binnen de betreffende minuut om Berichten te verzenden of te ontvangen of andere bewerkingen uit te voeren op de Wachtrij of het Onderwerp resulteren in een Foutcode of niet binnen vijf minuten resulteren in een Succescode.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Service-Bus Dienst – Relays

Aanvullende definities:

“Bericht” betekent door de gebruiker gemaakte inhoud, verzonden of ontvangen via Relays, Wachtrijen of Onderwerpen van Service Bus, met behulp van enig protocol dat wordt ondersteund door Service Bus.

“Implementatieminuten” is het totale aantal minuten dat een bepaalde Relay is ingezet in Microsoft Azure gedurende een factureringsmaand.

“Maximaal Beschikbare Minuten” is de som van alle Implementatieminuten voor alle Relays die door Klant zijn ingezet met een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

Downtime: het totaal van alle Implementatieminuten, voor alle Relays die door de Klant zijn ingezet in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement, gedurende welke de Relay niet beschikbaar is. Een gegeven Relay wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien doorlopend alle pogingen binnen de betreffende minuut om een verbinding te maken met de Relay resulteren in een Foutcode of niet binnen vijf minuten resulteren in een Succescode.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks Uptimepercentage voor Relays wordt berekend door de Downtime af te trekken van de Maximum Beschikbare Minuten en de uitkomst daarvan te delen door de Maximum Beschikbare Minuten in een factureringsmaand voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement. Het Maandelijks Uptimepercentage wordt met de volgende formule berekend:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

SignalR Service

Aanvullende definities:

“Downtime” is het totaal aan Maximum Beschikbare Minuten tijdens een factureringsmaand voor de SignalR Service waarin de SignalR Service niet beschikbaar is. Een bepaalde minuut wordt als niet beschikbaar beschouwd als alle pogingen om SignalR transacties te versturen tijdens de minuut resulteren in een Foutcode of niet binnen een minuut resulteren in een Succescode.

“Maximum Beschikbare Minuten” is het totale aantal minuten dat de SignalR Service door de klant ingezet is geweest in een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

“SignalR Service Endpoint” is de hostnaam van waaruit de SignalR Service door servers of clients toegankelijk is voor het uitvoeren van SignalR transacties.

“SignalR Transactions” is de set transactieverzoeken die vanuit de client naar de server of van de server naar de client via een Signal Service Endpoint wordt verzonden.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

De volgende Dienstniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op het gebruik van de SignalR Service Standard lagen. De SignalR Service Free laag valt niet onder deze SLA.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

SQL Data Warehouse Database

Aanvullende definities:

“Database” betekent een SQL Data Warehouse Database.

“Maximum Beschikbare Minuten” is het totale aantal minuten dat een bepaalde Database is ingezet in Microsoft Azure gedurende een factureringsmaand van een gegeven Microsoft Azure-abonnement.

“Clientbewerkingen” is de verzameling van alle gedocumenteerde bewerkingen die worden ondersteund door SQL Data Warehouse.

Downtime: is het totaal van alle minuten gedurende een factureringsmaand voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement, gedurende welke een gegeven Database niet beschikbaar is. Een database wordt geacht een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien meer dan 1% van de Clientbewerkingen die tijdens de minuut worden voltooid een Foutcode oplevert.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

SQL Database Service (Basic-, Standard- en Premium-laag)

Aanvullende definities:

“**Database**” betekent een enkele of elastische Microsoft Azure SQL-database van de laag Basic, Standard of Premium.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten dat een bepaalde Database is ingezet in Microsoft Azure gedurende een factureringsmaand in een gegeven Microsoft Azure-abonnement.

Downtime: het totaal van alle minuten binnen een factureringsmaand voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende welke een bepaalde Database niet beschikbaar is. Een gegeven Database wordt geacht een minuut onbeschikbaar te zijn geweest als alle doorlopende pogingen om een verbinding tot stand te brengen met de Database gedurende de minuut mislukken.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,99%	10%
< 99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

SQL Database Dienst (Web- en Business-laag)

Aanvullende definities:

“**Database**” betekent een Microsoft Azure SQL-database van de laag Web of Business.

“**Implementatieminuten**” is het totale aantal minuten dat een bepaalde Web of Business Database is ingezet in Microsoft Azure gedurende een factureringsmaand.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is de som van alle Implementatieminuten voor alle Web en Business Databases voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

Downtime: het totaal van alle Implementatieminuten, voor alle Web en Business Databases die door u zijn ingezet in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement, gedurende welke de Database niet beschikbaar is. Een gegeven Database wordt geacht een minuut onbeschikbaar te zijn geweest als al uw doorlopende pogingen om een verbinding tot stand te brengen met de Database gedurende de minuut mislukken.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

SQL Server Stretch Database

Aanvullende definities:

“**Database**” betekent een instance van SQL Server Stretch Database.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten dat een bepaalde Database gedurende een factureringsmaand is ingezet in een gegeven Microsoft Azure-abonnement.

Downtime: is het totaal van alle minuten, voor alle Databases die door Klant zijn ingezet in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement, gedurende welke de Database niet beschikbaar is. Een gegeven Database wordt geacht een minuut onbeschikbaar te zijn geweest als alle doorlopende pogingen van de Klant om een verbinding tot stand te brengen met de Database gedurende de minuut mislukken.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Storage Dienst

Aanvullende definities:

De “**Gemiddelde Foutratio**” voor een factureringsmaand is de som van de Foutratio’s voor elk uur in de factureringsmaand, gedeeld door het aantal uren in de factureringsmaand.

“**Blob Storage Account**” is een opslagaccount gespecialiseerd voor het opslaan van gegevens in de vorm van blobs en biedt de mogelijkheid een toegangslaag in te stellen om aan te geven hoe vaak de gegevens in dat account worden geraadpleegd.

“**Block Blob Storage Account**” is een opslagaccount speciaal voor gegevensopslag in de vorm van een block of append-blobs op SSD-stations.

“**Cool Access-laag**” is een kenmerk dat aangeeft dat een blob of account niet vaak wordt geraadpleegd en dat een lager dienstniveau voor toegang van toepassing is dan bij blobs in een Hot Access-laag.

“**Hot Access-laag**” is een kenmerk dat aangeeft dat een blob of account frequent wordt geraadpleegd.

“**Uitgesloten Transacties**” zijn opslagtransacties die niet worden meegerekend bij het Totale Aantal Opslagtransacties of Mislukte Opslagtransacties. Tot de Uitgesloten Transacties behoren transacties waarbij voor of tijdens de verificatie fouten optreden; pogingen tot transacties voor een opslagaccount die de voorgeschreven quota te boven gaan; het maken of verwijderen van containers, bestandsshares, tabellen of query's; het wissen van wachtrijen; en het kopiëren van blobs of bestanden tussen opslagaccounts.

“**Foutratio**” is het totale aantal Mislukte Opslagtransacties, gedeeld door het Totale Aantal Opslagtransacties gedurende een gegeven tijdsinterval (momenteel ingesteld op een uur). Als het Totale Aantal Opslagtransacties gedurende een gegeven tijdsinterval van een uur nul is, bedraagt de foutratio voor het interval 0%.

“**Mislukte Opslagtransacties**” is de verzameling van alle opslagtransacties uit het Totale Aantal opslagtransacties die niet zijn voltooid binnen de Maximale Verwerkingstijd die is geassocieerd met het respectieve transactietype, zoals aangegeven in de onderstaande tabel. De Maximale Verwerkingstijd omvat alleen de tijd die besteed is aan het verwerken van een transactieverzoek binnen de Storage Dienst. De benodigde tijd voor de overdracht van het verzoek naar of van de Storage Dienst wordt niet meegerekend.

Transactietypen	Maximale Verwerkingstijd
PutBlob en GetBlob (inclusief blokken en pagina's) Get Valid Page Blob-bereiken	Twee (2) seconden vermenigvuldigd met het aantal MB's dat tijdens de verwerking van het verzoek wordt overgedragen
PutFile en GetFile	Twee (2) seconden vermenigvuldigd met het aantal MB's dat tijdens de verwerking van het verzoek wordt overgedragen
Copy Blob	Negentig (90) seconden (waarbij de bron- en bestemmings-blobs zich binnen hetzelfde opslagaccount bevinden)
Copy File	Negentig (90) seconden (waarbij de bron- en bestemmingsbestanden zich binnen hetzelfde opslagaccount bevinden)
PutBlockList GetBlockList	Zestig (60) seconden
Tabelquery Lijstbewerkingen	Tien (10) seconden (tot voltooiing van de verwerking of een voortzetting melding)
Batchtabelbewerkingen	Dertig (30) seconden
Alle tabelbewerkingen met enkele entiteit Alle overige Blob-, bestands- en berichtbewerkingen	Twee (2) seconden

Deze cijfers geven de maximale verwerkingstijd aan. De werkelijke en gemiddelde tijd zullen naar verwachting veel lager zijn.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Bij Mislukte Opslagtransactie wordt geen rekening gehouden met:

1. Transactieverzoeken die worden afgeremd door de Storage Dienst wegens niet-nakoming van de toepasselijke weerhoudingsbeginselen.
2. Transactieverzoeken waarvoor een time-out is ingesteld die lager is dan de hierboven aangegeven Maximale Verwerkingstijden.
3. Leestransactieverzoeken aan RA-GRS-accounts waarbij u geen poging hebt gedaan het verzoek te richten aan de Secundaire Regio die is geassocieerd met het opslagaccount als het verzoek aan de Primaire Regio niet succesvol was.
4. Leestransactieverzoeken aan RA-GRS-accounts die mislukken als gevolg van Georeplicatievertraging.

“Georeplicatievertraging” voor GRS- en RA-GRS-accounts is de hoeveelheid tijd die nodig is voor het repliceren van gegevens uit de Primaire Regio van het opslagaccount naar de Secundaire Regio van het opslagaccount. Omdat GRS- en RA-GRS-accounts asynchroon worden gerepliceerd naar de Secundaire Regio, zijn gegevens die worden opgeslagen in de Primaire Regio niet onmiddellijk beschikbaar in de Secundaire Regio. U kunt de Georeplicatievertraging voor een opslagaccount opvragen, maar Microsoft geeft geen garanties met betrekking tot de duur van de Georeplicatievertraging op grond van deze SLA.

“Geographically Redundant Storage (GRS) Account” is een opslagaccount waarvoor gegevens synchroon worden gerepliceerd met een Primaire Regio en vervolgens asynchroon worden gesynchroniseerd met een Secundaire Regio. U kunt gegevens niet rechtstreeks lezen uit of schrijven naar de Secundaire Regio die is geassocieerd met GRS-accounts.

“Locally Redundant Storage (LRS) Account” is een opslagaccount waarvoor gegevens uitsluitend synchroon worden gerepliceerd met een Primaire Regio.

“Primaire Regio” is a geografische regio waarbinnen gegevens in een opslagaccount zich bevinden, zoals door u geselecteerd tijdens het instellen van het opslagaccount. U kunt schrijverzoeken uitsluitend uitvoeren voor gegevens die zijn opgeslagen binnen de Primaire Regio die is geassocieerd met opslagaccounts.

“Read Access Geographically Redundant Storage (RA-GRS) Account” is een opslagaccount waarvoor gegevens synchroon worden gerepliceerd met een Primaire Regio en vervolgens asynchroon worden gesynchroniseerd met een Secundaire Regio. U kunt gegevens rechtstreeks lezen uit of maar niet schrijven naar de Secundaire Regio die is geassocieerd met RA-GRS-accounts.

“Secundaire Regio” is een geografische regio waarbinnen gegevens van een GRS- of RA-GRS-account worden gerepliceerd en opgeslagen, zoals toegewezen door Microsoft Azure op basis van de Primaire Regio die is geassocieerd met het opslagaccount. U kunt de Secundaire Regio die is geassocieerd met opslagaccounts niet zelf instellen.

“Totaal Aantal Opslagtransacties” is het totaal van alle opslagtransacties, anders van Uitgesloten Transacties, waartoe een poging is gedaan binnen een periode van een uur voor alle opslagaccounts van de Storage Dienst voor een gegeven abonnement.

“Zone Redundant Storage (ZRS) Account” is een opslagaccount waarvoor gegevens worden gerepliceerd naar meerdere faciliteiten. Deze faciliteiten kunnen zich bevinden binnen dezelfde geografische regio of verspreid over twee geografische regio's.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$100\% - \text{Gemiddelde Foutratio}$$

Diensttegoed – hot blobs in LRS, ZRS, GRS en RA-GRS (schrijfaanvragen) Accounts en blobs in LRS Block-opslagaccounts:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Diensttegoed – RA-GRS (leesaanvragen) Accounts:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,99%	10%
< 99%	25%

Diensttegoed – LRS, GRS en RA-GRS (schrijfaanvragen) Blob Storage Accounts (Cool Access-laag):

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99%	10%
< 98%	25%

Diensttegoed – RA-GRS (leesaanvragen) Blob Storage Accounts (Cool Access-laag):

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	10%
< 98%	25%

[Inhoud / Definities](#)

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Stream Analytics – API-oproepen

Aanvullende definities:

“**Totaal Aantal Transactiepogingen**” is het totale aantal geverifieerde REST API-verzoeken voor het beheren van een streamingtaak in de Stream Analytics Service door een klant tijdens een factureringsmaand voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement.

“**Mislukte Transacties**” is de set van alle aanvragen binnen Totaal Aantal Transactiepogingen die een Foutcode opleveren of anderszins geen Succescode leveren binnen vijf minuten nadat Microsoft het verzoek heeft ontvangen.

“**Maandelijks Uptimepercentage**” voor API-oproepen binnen de Stream Analytics Service wordt weergegeven door de volgende formule:

$$\text{Maandelijks Uptimepercentage \%} = \frac{\text{Totaal Aantal Transactiepogingen} - \text{Mislukte Transacties}}{\text{Totaal Aantal Transactiepogingen}}$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Stream Analytics – Taken

Aanvullende definities:

“**Implementatieminuten**” is het totaal aantal minuten dat een bepaalde taak is ingezet in de Stream Analytics Service tijdens een factureringsmaand.

“**Maximaal Beschikbare Minuten**” is de som van alle Implementatieminuten voor alle taken die door Klant zijn ingezet met een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

Downtime is het totaal van alle Implementatieminuten, voor alle taken die door Klant zijn ingezet in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement, gedurende welke de taak niet beschikbaar is. Een minuut wordt beschouwd als niet beschikbaar voor een ingezette taak als de taak geen gegevens verwerkt en ook niet beschikbaar is om gegevens te verwerken in die minuut.

“**Maandelijks Uptimepercentage**” voor taken binnen de Stream Analytics Service wordt weergegeven door de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Traffic Manager Dienst

Aanvullende definities:

“**Implementatieminuten**” is het totale aantal minuten dat een gegeven Traffic Manager-profiel is ingezet in Microsoft Azure gedurende een factureringsmaand.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is de som van alle Implementatieminuten voor alle Traffic Manager-profielen die door u zijn gebruikt in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

“**Traffic Manager-profiel**” of “**Profiel**” verwijst naar een implementatie van de Traffic Manager Dienst door u, met een domeinnaam, eindpunten en andere configuratie-instellingen, zoals aangegeven het Beheerportaal.

“**Geldige DNS-respons**” betekent een DNS-respons, ontvangen van ten minste een van de naamserverclusters van de Traffic Manager Dienst, op een DNS-verzoek voor de domeinnaam die is opgegeven voor een gegeven Traffic Manager-profiel.

Downtime: het totaal van alle Implementatieminuten, voor alle Profielen die door u zijn ingezet in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement, gedurende welke het Profiel niet beschikbaar is. Een Profiel wordt geacht een minuut niet beschikbaar te zijn geweest als doorlopend

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

alle DNS-query's voor de DNS-naam die is opgegeven in het Profiel gedurende de minuut niet binnen twee seconden resulteren in een Geldige DNS-respons.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,99%	10%
< 99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Virtuele machines

Aanvullende definities:

"Aangekondigd Onderhoud Enkele instance" betekent perioden van Downtime met betrekking tot netwerk-, hardware- of Serviceonderhoud of upgrades die gevolgen hebben voor Enkele instances. Ten minste vijf (5) dagen voor aanvang van dergelijke Downtime publiceren we een kennisgeving of stellen we u op de hoogte.

"Beschikbaarheidsset" betekent twee of meer Virtuele Machines die zijn geïmplementeerd binnen verschillende Foutdomeinen om te voorkomen dat een storing op één punt catastrofaal kan zijn.

Een **"Beschikbaarheidszone"** is een foutgeïsoleerde locatie binnen een Azure-regio met redundante voeding, koeling en netwerken.

"Gegevensschijf" is een persistente virtuele vaste schijf, aangesloten op een Virtuele Machine, gebruikt voor het opslaan van toepassingsgegevens.

"Foutdomein" is een verzameling servers die gebruikmaken van dezelfde bronnen, zoals voeding of netwerkconnectiviteit.

"Operating systemschijf" is een persistente virtuele vaste schijf, aangesloten op een Virtuele Machine, gebruikt voor het opslaan van het operating system van de Virtuele Machine.

"Enkele instance" is gedefinieerd als elke enkele Microsoft Azure Virtual Machine die ofwel niet geïmplementeerd is in een Beschikbaarheidsset ofwel waarvoor slechts één instance geïmplementeerd is in een Beschikbaarheidsset.

"Virtuele Machine" verwijst naar persistente instancetypen die afzonderlijk kunnen worden gebruikt, of als onderdeel van een Beschikbaarheidsset.

"Virtual Machine-connectiviteit" is bidirectioneel netwerkverkeer tussen de Virtuele Machine en andere IP-adressen via TCP- of UDP-netwerkprotocollen waarin de Virtuele Machine ingesteld is op toegestaan verkeer. De IP-adressen kunnen IP-adressen zijn binnen dezelfde Clouddienst als de Virtuele Machine, IP-adressen binnen hetzelfde virtuele netwerk als de Virtuele Machine, of openbare, routeerbare IP-adressen.

Berekening van maandelijkse uptime en Dienstniveaus voor Virtuele Machines in Beschikbaarheidszones

"Maximum Beschikbare Minuten" is het totale aantal minuten in een factureringsmaand waarin er twee of meer exemplaren zijn geïmplementeerd in twee of meer Beschikbaarheidszones in dezelfde regio. Maximum Beschikbare Minuten wordt berekend vanaf het moment waarop ten minste twee Virtuele Machines in twee Beschikbaarheidszones in dezelfde regio allebei zijn gestart als gevolg van een handeling die in gang is gezet door de Klant, tot aan het moment waarop de Klant een handeling uitvoert die resulteert in het stoppen of verwijderen van de Virtuele Machines.

"Downtime" is het totaal van alle minuten binnen de Maximum Beschikbare Minuten waarin er geen Connectiviteit van Virtuele Machines in de regio beschikbaar is.

"Maandelijks Uptimepercentage" voor Virtuele Machines in Beschikbaarheidszones wordt berekend door de Downtime af te trekken van het Maximum Beschikbare Minuten en de uitkomst daarvan te delen door het Maximum Beschikbare Minuten in een factureringsmaand voor een bepaald Microsoft Azure-abonnement. Het Maandelijks Uptimepercentage wordt met de volgende formule berekend:

$$\text{Maandelijks Uptimepercentage} = \frac{(\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime})}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed:

De volgende Dienstniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op het gebruik van de klant van Virtuele Machines die in twee of meer Beschikbaarheidszones in dezelfde regio zijn geïmplementeerd:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,99%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Berekening van maandelijkse uptime en Dienstniveaus voor Virtuele Machines in een Beschikbaarheidsset

Maximum Beschikbare Minuten: Het totale aantal minuten in een factureringsmaand voor alle op internet gerichte Virtuele Machines waarbij er twee of meer exemplaren zijn geïmplementeerd binnen dezelfde Beschikbaarheidsset. Maximum Beschikbare Minuten wordt berekend vanaf het moment waarop ten minste twee Virtuele Machines in dezelfde Beschikbaarheidsset allebei zijn gestart als gevolg van een handeling die in gang is gezet door u, tot aan het moment waarop u een handeling uitvoert die resulteert in het stoppen of verwijderen van de Virtuele Machines.

Downtime: Het totaal van alle minuten binnen de Maximum Beschikbare Minuten waarin er geen Connectiviteit van Virtuele Machines beschikbaar is.

Maandelijks Uptimepercentage: voor Virtuele Machines wordt berekend door de Downtime af te trekken van de Maximum Beschikbare Minuten en de uitkomst daarvan te delen door de Maximum Beschikbare Minuten in een factureringsmaand voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement. Het Maandelijks Uptimepercentage wordt met de volgende formule berekend:

$$\text{Maandelijks Uptimepercentage \%} = \frac{(\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime})}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Diensttegoed:

De volgende Dienstniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op het gebruik van de Virtuele Machines in een Beschikbaarheidsset door de Klant:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,95%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

Berekening van maandelijkse uptime en Dienstniveaus voor Single-Instance Virtuele Machines

“Minuten in de maand” is het totale aantal minuten in een bepaalde maand.

Downtime: is het totaal van alle minuten binnen de Minuten in de Maand gedurende welke geen Connectiviteit met Virtuele Machines beschikbaar is. Aangekondigd Single-Instance Onderhoud wordt niet meegerekend als Downtime.

Maandelijks Uptimepercentage: wordt berekend door het percentage van Minuten in de Maand waarin een Single-Instance Virtuele Machine die gebruikmaakt van premium opslag voor alle Operating System-schijven en Gegevensschijven Downtime doormaakte af te trekken van 100%.

$$\text{Maandelijks Uptimepercentage \%} = \frac{(\text{Minuten in de maand} - \text{Downtime})}{\text{Minuten in de maand}} \times 100$$

Diensttegoed:

De volgende Dienstniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op het gebruik van de Single-Instance Virtuele Machines door de Klant:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

VPN Gateway

Aanvullende definities:

“Maximum Beschikbare Minuten” is het totale aantal minuten gedurende een factureringsmaand waarin een gegeven VPN Gateway is ingezet in een Microsoft Azure-abonnement.

Downtime: het totaal Maximum Beschikbare Minuten waarin een VPN Gateway niet beschikbaar is. Een minuut wordt geacht onbeschikbaar te zijn als alle pogingen om verbinding te maken met de VPN Gateway binnen een tijdframe van dertig seconden binnen de minuut mislukken.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks Beschikbaarheidspercentage voor een bepaalde VPN-gateway wordt berekend door de Downtime af te trekken van het Maximum Beschikbare Minuten in een factureringsmaand voor de VPN-gateway. Het Uptimepercentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

De volgende Dienstoniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op het gebruik van iedere VPN Gateway door de Klant:

Servicetegoed voor Basic Gateway for VPN of ExpressRoute:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Servicetegoed voor Gateway for VPN and Gateway for ExpressRoute, uitgezonderd Basic:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,95%	10%
< 99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Buiddienst van Visual Studio App Center

Aanvullende definities:

De “**Buiddienst**” is een voorziening die klanten in staat stelt hun eigen mobiele toepassingen te bouwen in Visual Studio App Center.

“**Maximaal Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten gedurende welke de Buiddienst gedurende een factureringsmaand door de klant is ingezet voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement.

“**Downtime**” is het totale aantal minuten binnen de Maximaal Beschikbare Minuten gedurende welke de Buiddienst niet beschikbaar is. De Buiddienst wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien doorlopend alle HTTP-verzoeken voor het uitvoeren van bewerkingen op initiatief van de Klant binnen één minuut resulteren in een Foutcode of geen respons geven.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijkse Uptimepercentage voor de Buiddienst van Visual Studio App Center wordt berekend door de Downtime af te trekken van de Maximaal Beschikbare Minuten en de uitkomst daarvan te delen door de Maximaal Beschikbare Minuten vermenigvuldigd met 100. Het Maandelijkse Uptimepercentage wordt weergegeven door de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

De volgende Dienstoniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op het gebruik van de Buiddienst van Visual Studio App Center door de Klant: Deze SLA is niet van toepassing op de Free-laag van de dienst.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
<99,9%	10%
<99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Testdienst van Visual Studio App Center

Aanvullende definities:

De “**Testdienst**” is een voorziening die klanten in staat stelt tests voor hun mobiele toepassingen te uploaden en uit te voeren op fysieke apparaten die draaien in Visual Studio App Center.

“**Maximaal Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten gedurende welke de Testdienst gedurende een factureringsmaand door de klant is ingezet voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement.

Downtime: Het totale aantal minuten binnen de Maximaal Beschikbare Minuten gedurende welke de Testdienst niet beschikbaar is. De Testdienst wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien doorlopend alle HTTP-verzoeken voor het uitvoeren van bewerkingen op initiatief van de Klant binnen één minuut resulteren in een Foutcode of geen respons geven.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijkse Uptimepercentage voor de Testdienst van Visual Studio App Center wordt berekend door de Downtime af te trekken van de Maximaal Beschikbare Minuten en de uitkomst daarvan te delen door de Maximaal Beschikbare Minuten vermenigvuldigd met 100. Het Maandelijkse Uptimepercentage wordt weergegeven door de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

De volgende Dienstniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op het gebruik van de Testdienst van Visual Studio App Center door de Klant: Deze SLA is niet van toepassing op de Free-laag van de dienst.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
<99,9%	10%
<99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Push Notification-dienst van Visual Studio App Center

Aanvullende definities:

De “**Push Notification-dienst**” is een voorziening die klanten in staat stelt berichten te verzenden naar specifieke apparaten die zijn geconfigureerd om zulke berichten te ontvangen met behulp van Visual Studio App Center.

“**Maximaal Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten gedurende welke de Push Notification-dienst gedurende een factureringsmaand door de klant is ingezet voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement.

Downtime: Het totale aantal minuten binnen de Maximaal Beschikbare Minuten gedurende welke de Push Notification-dienst niet beschikbaar is. De Push Notification-dienst wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien doorlopend alle HTTP-verzoeken voor het uitvoeren van bewerkingen op initiatief van de Klant binnen één minuut resulteren in een Foutcode of geen respons geven.

Maandelijks Uptimepercentage: Het “Maandelijkse Uptimepercentage” voor de Push Notification-dienst van Visual Studio App Center wordt berekend door de Downtime af te trekken van de Maximaal Beschikbare Minuten en de uitkomst daarvan te delen door de Maximaal Beschikbare Minuten vermenigvuldigd met 100. Het Maandelijkse Uptimepercentage wordt weergegeven door de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

De volgende Dienstniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op het gebruik van de Push Notification-dienst van Visual Studio App Center door de Klant: Deze SLA is niet van toepassing op de Free-laag van de dienst.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
<99,9%	10%
<99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Azure Dev Ops Services – Azure Pipelines

Aanvullende definities:

“**Azure Pipelines**” is een voorziening die klanten in staat stelt zelf toepassingen te bouwen en te implementeren in Azure DevOps Services.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten gedurende welke de betaalde Azure Pipelines is geactiveerd voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

“**Downtime**” is het totaal van alle minuten voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement, gedurende welke de Azure Pipelines Service niet beschikbaar is. De Azure Pipelines Services wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien doorlopend alle HTTP-verzoeken voor het uitvoeren van bewerkingen op initiatief van u binnen de betreffende minuut resulteren in een Foutcode of geen respons geven.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Maandelijks Uptimepercentage: Het “Maandelijks Uptimepercentage” voor de Azure Pipelines Service wordt berekend door de Downtime af te trekken van de Maximaal Beschikbare Minuten en de uitkomst daarvan te delen door de Maximaal Beschikbare Minuten vermenigvuldigd met 100. Het Maandelijks Uptimepercentage wordt weergegeven door de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

De volgende Dienstniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op het gebruik van de Azure Pipelines Service door de Klant. Deze SLA is niet van toepassing op de Free-laag van de dienst.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Azure DevOps Test Plans – Load Testing Service

Aanvullende definities:

“**Azure DevOps Test Plans Load Testing Service**” is een voorziening die klanten in staat stelt geautomatiseerde taken te genereren voor het testen van de prestaties en schaalbaarheid van toepassingen.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten gedurende welke de betaalde Azure DevOps Test Plans Load Testing Service is geactiveerd voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

“**Downtime**” is het totaal van alle minuten voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement, gedurende welke de Azure DevOps Test Plans Load Testing Service niet beschikbaar is. De Azure DevOps Test Plans Load Testing Service wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien doorlopend alle HTTP-verzoeken voor het uitvoeren van bewerkingen op initiatief van u binnen de betreffende minuut resulteren in een Foutcode of geen respons geven.

Maandelijks Uptimepercentage: Het “Maandelijks Uptimepercentage” voor de Azure DevOps Test Plans Load Testing Service wordt berekend door de Downtime af te trekken van de Maximaal Beschikbare Minuten en de uitkomst daarvan te delen door de Maximaal Beschikbare Minuten vermenigvuldigd met 100. Het Maandelijks Uptimepercentage wordt weergegeven door de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

De volgende Dienstniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op het gebruik van de Azure Test Plans Load Testing Service door de Klant.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Azure DevOps Services – User Plans Service

Aanvullende definities:

“**Azure DevOps Test Plans Load Testing Service**” is een voorziening die klanten in staat stelt geautomatiseerde taken te genereren voor het testen van de prestaties en schaalbaarheid van toepassingen.

“**Azure DevOps Services Users**” verwijst naar een reeks voorzieningen en mogelijkheden die voor een gebruiker beschikbaar zijn voor een Azure DevOps Services-account in het abonnement van een Klant. De beschikbare functies en mogelijkheden worden beschreven op de website van [Azure DevOps](#).

“**Azure Pipelines**” is een voorziening die klanten in staat stelt zelf toepassingen te bouwen en te implementeren in Azure DevOps Services.

“**Implementatieminuten**” is het totale aantal minuten waarvoor een Gebruikersplan is aangeschaft gedurende een factureringsmaand.

“**Downtime**” is het totale aantal Implementatieminuten voor alle Gebruikersplannen voor een bepaald Microsoft Azure-abonnement gedurende welke het Service Plan niet beschikbaar is. Een gegeven Gebruikersplan wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

doorlopend alle HTTP-verzoeken voor het uitvoeren van bewerkingen, uitgezonderd bewerkingen met betrekking tot de Azure Pipelines Service of de Azure DevOps Test Plans Load Testing Service, hetzij binnen de betreffende minuut resulteren in een foutcode of geen respons geven.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is de som van alle Implementatieminuten voor alle Gebruikersplannen voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

“**Gebruikergebaseerde Extensies**” betekent de gebruikergebaseerde extensies van Azure DevOps Services, gepubliceerd door Microsoft, die worden verkocht per gebruiker via de Azure DevOps Marketplace.

“**Gebruikersplannen**” verwijzen naar Azure DevOps Services gebruikers en Gebruikergebaseerde Extensies.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

In het geval dat Azure DevOps Services niet beschikbaar zijn, is Diensttegoed van toepassing op Azure DevOps Services Gebruikers en Gebruikergebaseerde Extensies. De volgende Dienstniveaus en Diensttegoeden zijn van toepassing op het gebruik van Azure DevOps Services Gebruikersplannen door de Klant:

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Microsoft Azure-plannen

Azure Active Directory Basic

Downtime: een periode gedurende welke gebruikers niet in staat zijn zich aan te melden bij de dienst, zich aan te melden op het bij het Toegangspaneel, toegang te verkrijgen tot toepassingen op het Toegangspaneel en wachtwoorden opnieuw in te stellen; of een periode gedurende welke IT-beheerders niet in staat zijn vermeldingen in de adressenlijst toe te voegen, te lezen, te schrijven en te verwijderen en/of de voorziening van toepassingen aan gebruikers in de adreslijst te starten of te beëindigen.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Azure Active Directory B2C

Aanvullende definities:

“**Implementatieminuten**” is het totale aantal minuten waarvoor een Azure AD B2C-directory is geïmplementeerd gedurende een factureringsmaand.

“**Maximaal Beschikbare Minuten**” is de som van alle Implementatieminuten voor alle Azure AD B2C-directory's in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Downtime: is het totaal van alle minuten, voor alle Azure AD B2C-directory's die door de Klant zijn geïmplementeerd in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement, gedurende welke de dienst Azure AD B2C niet beschikbaar is. De dienst wordt geacht een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien alle pogingen tot het verwerken van inschrijvingen, aanmeldingen, profielwijzigingen en aanvragen voor het opnieuw instellen van het wachtwoord of voor multifactor verificatie van gebruikers, of alle pogingen van ontwikkelaars om vermeldingen in een directory te maken, lezen, schrijven en verwijderen, geen tokens of geldige Foutcodes opleveren of niet binnen twee minuten een reactie opleveren.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Serviceniveau-uitzonderingen: Er wordt geen SLA verstrekt voor de Free-laag van Azure Active Directory B2C.

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Azure Active Directory Premium

Downtime: een periode gedurende welke gebruikers niet in staat zijn zich aan te melden bij de dienst, zich aan te melden op het bij het Toegangspaneel, toegang te verkrijgen tot toepassingen op het Toegangspaneel en wachtwoorden opnieuw in te stellen; of een periode gedurende welke IT-beheerders niet in staat zijn vermeldingen in de adressenlijst toe te voegen, te lezen, te schrijven en te verwijderen en/of de voorziening van toepassingen aan gebruikers in de adreslijst te starten of te beëindigen.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Azure Information Protection Premium

Downtime: een periode gedurende welke eindgebruikers geen IRM-documenten en e-mail kunnen maken of raadplegen.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Azure Site Recovery Dienst – On-Premises-to-Azure

Aanvullende definities:

“Failover” is het proces waarbij de besturing, hetzij gesimuleerd, hetzij daadwerkelijk, van een Beveiligde Instance wordt overgebracht van een primaire locatie naar een secundaire locatie.

“On-Premises-to-Azure Failover” is de Failover van een Beveiligde Instance van een primaire locatie zonder Azure naar een secundaire locatie met Azure.

“Beveiligde Instance” betekent een virtuele of fysieke machine die is geconfigureerd voor replicatie door de Azure Site Recovery Dienst van een primaire locatie naar een secundaire locatie. Beveiligde Instances worden vermeld op het tabblad Beveiligde Items in het gedeelte Recovery-diensten van de Beheerportal.

“Hersteltijddoelstelling” betekent de tijdsperiode die begint op het moment dat u een Failover voor On-Premises-to-Azure-replicatie in gang zet van een Beveiligde Instance waarbij zich een geplande of ongeplande uitval voordoet tot aan het moment waarop de Beveiligde Instance in Microsoft Azure wordt uitgevoerd als virtuele machine, uitgezonderd de tijd die is gemoeid met handmatige handelingen of de uitvoering van uw scripts.

“Maandelijkse Hersteltijddoelstelling”: Voor een gegeven Beveiligde Instance die is geconfigureerd voor On-Premises-to-Azure-replicatie gedurende een gegeven factureringsmaand bedraagt twee uur.

Diensttegoed:

Maandelijkse Hersteltijddoelstelling	Diensttegoed
> 2 uur	100%

Aanvullende voorwaarden: de Maandelijkse Hersteltijddoelstelling en het Diensttegoed worden berekend voor elke Beveiligde Instance die door u wordt gebruikt.

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Azure Site Recovery Dienst – On-Premises-to-On-Premises

Aanvullende definities:

“Failover” is het proces waarbij de besturing, hetzij gesimuleerd, hetzij daadwerkelijk, van een Beveiligde Instance wordt overgebracht van een primaire locatie zonder Azure naar een secundaire locatie zonder Azure.

“Failoverminuten” is het totale aantal minuten in een factureringsmaand gedurende welke een poging is gedaan tot Failover van een Beveiligde Instance geconfigureerd voor On-Premises-to-On-Premises-replicatie, maar deze niet is voltooid.

“Maximum Beschikbare Minuten” is het totale aantal minuten dat een bepaalde Beveiligde Instance is geconfigureerd voor On-Premises-to-On-Premises-replicatie voor de Azure Site Recovery Dienst gedurende een factureringsmaand.

“On-Premises-to-On-Premises Failover” is de Failover van een Beveiligde Instance van een primaire locatie zonder Azure naar een secundaire locatie zonder Azure.

“Beveiligde Instance” betekent een virtuele of fysieke machine die is geconfigureerd voor replicatie door de Azure Site Recovery Dienst van een primaire locatie naar een secundaire locatie. Beveiligde Instances worden vermeld op het tabblad Beveiligde Items in het gedeelte Recovery-diensten van de Beheerportal.

Downtime: Is het totale aantal Failoverminuten gedurende welke Failover van een Beveiligde Instance niet slaagde als gevolg van onbeschikbaarheid van de Azure Site Recovery-service, uitgezonderd als gevolg van een SLA-uitsluiting, mits doorlopend ten minste eenmaal per dertig minuten herhaalde pogingen werden gedaan.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Aanvullende voorwaarden: de Maandelijkse Hersteltijd-doelstelling en het Diensttegoed worden berekend voor elke Beveiligde Instance die door u wordt gebruikt.

[Inhoud / Definities](#)

Azure Site Recovery Dienst – Azure-to-Azure Failover

Aanvullende definities:

“Failover” is het proces waarbij de besturing, hetzij gesimuleerd, hetzij daadwerkelijk, van een Beveiligde Instance wordt overgebracht van een primaire locatie naar een secundaire locatie.

“Azure-to-Azure Failover” is de Failover van een Beveiligde Instance van een primaire locatie met Azure naar een secundaire locatie met Azure.

“Beveiligde Instance” betekent een virtuele of fysieke machine die is geconfigureerd voor replicatie door de Azure Site Recovery Dienst van een primaire locatie naar een secundaire locatie. Beveiligde Instances worden vermeld op het tabblad Beveiligde Items in het gedeelte Recovery-diensten van de Beheerportal.

“Hersteltijd-doelstelling” betekent de tijdsperiode die begint op het moment dat de Klant een Failover in gang zet van een Beveiligde Instance voor Azure-to-Azure-replicatie tot aan het moment waarop de Beveiligde Instance als virtuele machine wordt uitgevoerd in een secundaire Azure-regio, uitgezonderd de tijd die is gemoeid met handmatige handelingen of de uitvoering van scripts van de Klant.

“Maandelijkse Hersteltijd-doelstelling” voor een gegeven Beveiligde Instance die is geconfigureerd voor Azure-to-Azure-replicatie gedurende een gegeven factureringsmaand bedraagt twee uur.

Diensttegoed:

Maandelijkse Hersteltijd-doelstelling	Diensttegoed
> 2 uur	100%

Aanvullende voorwaarden: de Maandelijkse Hersteltijd-doelstelling en het Diensttegoed worden berekend voor elke Beveiligde Instance die door u wordt gebruikt.

[Inhoud / Definities](#)

Multi-Factor Authentication Dienst

Aanvullende definities:

“Implementatieminuten” is het totale aantal minuten dat een bepaalde Multi-Factor Authentication-provider is ingezet in Microsoft Azure gedurende een factureringsmaand.

“Maximum Beschikbare Minuten” is de som van alle Implementatieminuten voor alle Multi-Factor Authentication-providers die door u zijn gebruikt in verband met een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

Downtime: het totaal van alle Implementatieminuten, voor alle Multi-Factor Authentication-providers die door u zijn gebruikt in het kader van een Microsoft Azure-abonnement, gedurende welke de Multi-Factor Authentication Dienst niet in staat is verificatieverzoeken van de Multi-Factor Authentication-provider te ontvangen of te verwerken.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)
[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

StorSimple Dienst

Aanvullende definities:

“**Back-up**” is het proces voor het maken van een back-up van gegevens die zijn opgeslagen op een geregistreerd StorSimple-apparaat naar een of meer geassocieerde cloudopslagaccounts binnen Microsoft Azure.

“**Cloud Tiering**” is het proces voor overdracht van gegevens van een geregistreerd StorSimple-apparaat naar een of meer geassocieerde cloudopslagaccounts binnen Microsoft Azure.

“**Implementatieminuten**” is het totale aantal minuten gedurende welke een Beheerd Item is door de Klant geconfigureerd voor Back-up of Cloud Tiering naar een StorSimple-opslagaccount in Microsoft Azure.

“**Mislukking**” betekent het onvermogen om een naar behoren geconfigureerde Back-up-, Tiering- of Herstelbewerking volledig uit te voeren als gevolg van het niet beschikbaar zijn van de StorSimple Dienst.

“**Beheerd Item**” is een volume dat is geconfigureerd voor het maken van een Back-up naar de cloudopslagaccounts die gebruikmaken van de StorSimple Dienst.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is de som van alle Implementatieminuten voor alle Beschermd Items voor een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

“**Herstellen**” is het proces voor het kopiëren van gegevens naar een geregistreerd StorSimple-apparaat vanaf de geassocieerde cloudopslagaccounts.

Downtime: Het totaal aantal minuten binnen de Maximaal Beschikbare Minuten gedurende welke de StorSimple Dienst niet beschikbaar is voor het Beheerde Item. Die StorSimple Dienst wordt geacht niet beschikbaar te zijn voor een gegeven Beheerd Item vanaf de eerste Mislukking van een Back-up-, Cloud Tiering- of Herstelbewerking op het Beheerde Item tot het begin van een geslaagde Back-up-, Cloud Tiering- of Herstelbewerking op het Beheerde Item, mits doorlopend ten minste eenmaal per dertig minuten herhaalde pogingen werden gedaan.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

StorSimple Data Manager

Aanvullende definities:

“**Totaal Aantal Verzoeken**” is het totaal van alle verzoeken, anders dan Uitgesloten Verzoeken, tot het uitvoeren van activiteiten op de dienst StorSimple Data Manager gedurende een factureringsmaand voor een bepaald Microsoft Azure-abonnement.

“**Uitgesloten Aanvragen**” is de verzameling aanvragen die resulteren in een statuscode HTTP 4xx.

“**Mislukte Verzoeken**” is de verzameling van alle verzoeken binnen het Totaal Aantal Verzoeken die een Foutcode opleveren of niet binnen 60 seconden een Succescode opleveren.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal aantal aanvragen} - \text{Mislukte aanvragen}}{\text{Totaal aantal aanvragen}} \times 100$$

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)
[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Overige Online Diensten

Bing Maps Enterprise Platform

Downtime: een periode gedurende welke de Dienst niet beschikbaar is, zoals gemeten in datacenters van Microsoft, mits u de Dienst raadpleegt met behulp van de methoden voor toegang, verificatie en tracerings die zijn gedocumenteerd in de Platform SDK's voor Bing Maps.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal aantal minuten in een maand} - \text{Downtime}}{\text{Totaal aantal minuten in een maand}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten als het totale aantal minuten gedurende de maand waarin aspecten van de hierboven vermelde Dienst niet beschikbaar zijn.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Dienstniveau-uitzonderingen: deze SLA is niet van toepassing op het Bing Maps Enterprise Platform aangeschaft door middel van Volume Licensing Overeenkomsten van het type Open Value en Open Value Subscription.

Diensttegoeden zijn niet van toepassing indien: (i) u nalaat updates van Diensten te implementeren binnen het tijdsbestek dat is gespecificeerd in de Gebruiksvoorwaarden voor de Bing Maps Platform API's; en (ii) u Microsoft niet ten minste negentig (90) dagen van tevoren op de hoogte stelt van een bekende aanzienlijke toename in het gebruiksvolume, waarbij aanzienlijke toename in het gebruiksvolume is gedefinieerd als een toename van 50% of meer ten opzichte van het gebruik in de voorgaande maand.

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Bing Maps Mobile Asset Management

Downtime: een periode gedurende welke de Dienst niet beschikbaar is, zoals gemeten in datacenters van Microsoft, mits u de Dienst raadpleegt met behulp van de methoden voor toegang, verificatie en tracerings die zijn gedocumenteerd in de Platform SDK's voor Bing Maps.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal aantal minuten in een maand} - \text{Downtime}}{\text{Totaal aantal minuten in een maand}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten als het totale aantal minuten gedurende de maand waarin aspecten van de hierboven vermelde Dienst niet beschikbaar zijn.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Dienstniveau-uitzonderingen: deze SLA is niet van toepassing op het Bing Maps Enterprise Platform aangeschaft door middel van Volume Licensing Overeenkomsten van het type Open Value en Open Value Subscription.

Diensttegoeden zijn niet van toepassing indien: (i) u nalaat updates van Diensten te implementeren binnen het tijdsbestek dat is gespecificeerd in de Gebruiksvoorwaarden voor de Bing Maps Platform API's; en (ii) u Microsoft niet ten minste negentig (90) dagen van tevoren op de hoogte stelt van een bekende aanzienlijke toename in het gebruiksvolume, waarbij aanzienlijke toename in het gebruiksvolume is gedefinieerd als een toename van 50% of meer ten opzichte van het gebruik in de voorgaande maand.

[Inhoud](#) / [Definities](#)

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Microsoft Cloud App Security

Downtime: een periode gedurende welke de IT-beheerder of gebruikers van de Klant die door de Klant zijn geautoriseerd niet in staat zijn zich aan te melden met juiste referenties. De hoeveelheid Geplande Downtime zal niet meer zijn dan 10 uur per kalenderjaar.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Serviceniveau-uitzonderingen: dit Serviceniveau is niet van toepassing op: (i) on-premises software die in licentie is genomen als onderdeel van het abonnement op een Service, of (ii) Internetservices (uitgezonderd Microsoft Cloud App Security) die updates leveren via een API (Application Programming Interface) voor services die in licentie worden gegeven als onderdeel van het abonnement op een Service.

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Microsoft Power Automate

Downtime: een periode gedurende welke de flows van een gebruiker geen mogelijkheid tot verbinding hebben met de internetgateway van Microsoft.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal aantal minuten in een maand} - \text{Downtime}}{\text{Totaal aantal minuten in een maand}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Dienstoniveau-uitzonderingen: Er wordt geen SLA verstrekt voor de kosteloze lagen van Microsoft Power Automate.

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Microsoft Intune

Downtime: een periode gedurende welke de IT-beheerder of gebruikers van de Klant die door de Klant zijn geautoriseerd niet in staat zijn zich aan te melden met juiste referenties. De hoeveelheid Geplande Downtime zal niet meer zijn dan 10 uur per kalenderjaar.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Serviceniveau-uitzonderingen: dit Serviceniveau is niet van toepassing op: (i) on-premises software die in licentie is genomen als onderdeel van een abonnement op een Dienst, of (ii) op Internet gebaseerde diensten (uitgezonderd de Microsoft Intune Dienst) die updates leveren voor on-premises software die in licentie is genomen als onderdeel van een abonnement op een Dienst.

[Inhoud / Definities](#)

Microsoft Kaizala Pro

Downtime: een periode waarin eindgebruikers niet in staat zijn berichten te lezen of in te sturen in organisatiegroepen waarvoor ze over de vereiste toegangsrechten beschikken.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Microsoft Power Apps

Downtime: een periode waarin gebruikers niet in staat zijn enig onderdeel van gegevens in Microsoft Power Apps waarvoor ze over de vereiste toegangsrechten beschikken te lezen of te schrijven.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal aantal minuten in een maand} - \text{Downtime}}{\text{Totaal aantal minuten in een maand}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Serviceniveau-uitzonderingen: Er wordt geen SLA verstrekt voor de kosteloze lagen van Microsoft Power Apps.

[Inhoud / Definities](#)

Microsoft Power Virtual Agents

Aanvullende definities:

“Totaal Aantal Berichtaanvragen” is het totale aantal aanvragen dat een eindgebruiker heeft verzonden naar Power Virtual Agents gedurende een factureringsmaand.

“Mislukte Berichtaanvragen” zijn het totale aantal aanvragen binnen Totaal aantal Berichtaanvragen waarnaar Power Virtual Agents geen antwoordbericht kan sturen vanwege een systeemfout in Power Virtual Agents.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks uptimepercentage wordt berekend met de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal Aantal Berichtaanvragen} - \text{Mislukte Berichtaanvragen}}{\text{Totaal Aantal Berichtaanvragen}} \times 100$$

Servicetegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%

[Inhoud / Definities](#)

Minecraft: Onderwijseditie

Downtime: een periode gedurende welke gebruikers niet in staat zijn toegang te verkrijgen tot Minecraft: Onderwijseditie.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal aantal minuten in een maand} - \text{Downtime}}{\text{Totaal aantal minuten in een maand}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Power BI Embedded

Implementatieminuten: is het totale aantal minuten waarvoor een gegeven werkruimtecollectie is voorzien gedurende een factureringsmaand.

“Maximum Beschikbare Minuten” is de som van alle Implementatieminuten voor alle werkruimtecollecties die beschikbaar worden gemaakt door een klant in een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

Downtime: is het totaal van alle Implementatieminuten gedurende welke de werkruimtecollectie onbeschikbaar is. Een gegeven werkruimtecollectie wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien doorlopend alle pogingen binnen de betreffende minuut om enig deel van Power BI Embedded-gegevens te lezen of te schrijven in een Foutcode resulteren of niet binnen vijf minuten in een reactie resulteren.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Power BI Premium

“**Capaciteit**” betekent een benoemde capaciteit die door een beheerder wordt voorzien door middel van de Power BI Premium-capaciteitsbeheerportal. Een Capaciteit is een groep van een of meer nodes.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten dat een instance van een bepaalde Capaciteit gedurende een factureringsmaand actief is geweest in een gegeven tenant.

Downtime: het totaal van alle minuten binnen een factureringsmaand voor een gegeven Capaciteit gedurende welke een bepaalde Capaciteit niet beschikbaar is. Een gegeven Capaciteit wordt geacht een minuut onbeschikbaar te zijn geweest als alle pogingen tot het bekijken van Power BI-rapporten of -dashboards gedurende de minuut mislukken als gevolg van systeemfouten.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Power BI Pro

Downtime: een periode waarin gebruikers niet in staat zijn enig onderdeel van Power BI-gegevens waarvoor ze over de vereiste toegangsrechten beschikken te lezen of te schrijven.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal aantal minuten in een maand} - \text{Downtime}}{\text{Totaal aantal minuten in een maand}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 95%	100%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Translator API

Downtime: een periode gedurende welke gebruikers geen vertalingen kunnen uitvoeren.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal aantal minuten in een maand} - \text{Downtime}}{\text{Totaal aantal minuten in een maand}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten als het totale aantal minuten gedurende de maand waarin aspecten van de hierboven vermelde Dienst niet beschikbaar zijn.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Microsoft Defender Advanced Threat Protection

Aanvullende definities:

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is het totale aantal verzamelde minuten gedurende een factureringsmaand voor een Microsoft Defender Advanced Threat Protection-portal. Maximum Beschikbare Minuten wordt gemeten vanaf het moment waarop een Tenant is gecreëerd uit een met succes voltooid on-boardingproces.

“**Tenant**” staat voor een klantspecifieke Microsoft Defender Advanced Threat Protection-cloudomgeving.

Downtime: het totaal aantal verzamelde minuten dat onderdeel is van het Maximum Beschikbare Minuten waarin de Klant niet in staat was toegang te krijgen tot enig onderdeel van de sitecollecties van het Microsoft Defender Advanced Threat Protection-portal waarvoor de klant beschikt over de juiste toegangsrechten en waarvoor de klant beschikt over een geldige, actieve licentie.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Serviceniveau-uitzonderingen: deze SLA is niet van toepassing op Tenants van evaluatie-/previewversies.

[Inhoud](#) / [Definities](#)[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Bijlage A – Dienstniveauverplichtingen voor virusdetectie en -blokkade, effectiviteit van spambestrijding en de vermindering van valse meldingen

Met betrekking tot Exchange Online en EOP, in licentie genomen als zelfstandige Dienst of via een ECAL-suite, of Exchange Enterprise CAL met Diensten, komt u mogelijk in aanmerking voor Diensttegoed indien we niet voldoen aan het hieronder beschreven Dienstniveau voor: (1) virusdetectie en -blokkade, (2) effectiviteit van spambestrijding of (3) de vermindering van valse meldingen. Indien niet wordt voldaan aan een van deze afzonderlijke Dienstniveaus, kunt u een vordering indienen voor Diensttegoed. Indien één Incident ervoor zorgt dan meerdere SLA-meetwaarden voor Exchange Online of EOP niet worden gehaald, kunt u voor dat Incident slechts één vordering voor Diensttegoed per Dienst indienen.

1. Dienstniveau virusdetectie en -blokkade

- “Virusdetectie en -blokkade” is gedefinieerd als de detectie en blokkade van virussen door de filters om besmetting te voorkomen. “Virus” wordt in brede zin gedefinieerd als bekende kwaadaardige software (“malware”). Hierin inbegrepen zijn virussen, wormen en Trojaanse paarden.
- Een Virus wordt geacht bekend te zijn wanneer gangbare commerciële engines voor viruscontrole het virus kunnen detecteren en het vermogen tot detecteren beschikbaar is binnen het gehele EOP-netwerk.
- Het resultaat dient een infectie te zijn die geen nuttig doel dient.
- Het Virus dient te zijn gescand door het EOP-virusfilter.
- Indien EOP een e-mail dat is besmet met een bekend virus aan u bezorgt, zal EOP u op de hoogte stellen en met u samenwerken om de identiteit ervan te bepalen en het te verwijderen. Indien dit resulteert in de preventie van een infectie, komt u niet in aanmerking voor Diensttegoed op grond van het Dienstniveau Virusdetectie en -blokkade.
- Het Dienstniveau Virusdetectie en -blokkade is niet van toepassing op:
 - vormen van e-mailmisbruik die niet zijn geclassificeerd als malware, zoals spam, phishing en ander bedrog, adware, en vormen van spyware, die wegens de doelgerichte aard of beperkte toepassing niet bekend zijn in de antivirusgemeenschap en derhalve niet door antivirusproducten worden getraceerd als virus.
 - Beschadigde, defecte, afgekapte of inactieve virussen in NDR's, kennisgevingen of geweigerde e-mailberichten.
- Het Diensttegoed dat beschikbaar is voor de Dienst Virusdetectie en -blokkade is: Diensttegoed van 25% van de Toepasselijke Maandelijkse Servicekosten indien zich een besmetting voordoet in een kalendermaand, met een maximum van één toegestane vordering per kalendermaand.

2. Dienstniveau Effectiviteit van spambestrijding

- “Effectiviteit van Spambestrijding” is gedefinieerd als het percentage van inkomende spam dat wordt gedetecteerd door het filtersysteem, gemeten op een dagelijkse basis.
- Valse meldingen aan ongeldige postvakken zijn uitgesloten van de schatting van Effectiviteit van Spambestrijding.
- Het spambericht dient te zijn verwerkt door onze dienst en mag niet beschadigd, verminkt of afgekapte zijn.
- Het dienstniveau Effectiviteit van Spambestrijding is niet van toepassing op e-mail die voor het merendeel bestaat uit niet-Engelstalige inhoud.
- U erkent dat classificatie van spam subjectief is en aanvaardt dat we te goeder trouw een schatting maken van het percentage spam dat is gedetecteerd op basis van bewijs dat tijdig door u is aangeleverd.
- Het Diensttegoed dat beschikbaar is voor de Dienst Effectiviteit van Spambestrijding is:

% van de Kalendermaand dat de Effectiviteit van Spambestrijding lager is dan 99%	Diensttegoed
>25%	25%
> 50%	50%
100%	100%

3. Dienstniveau Valse Meldingen

- “Valse Meldingen” is gedefinieerd als de verhouding tussen legitieme zakelijke e-mail die ten onrechte door het filtersysteem is aangeduid als spam en alle e-mail die door de dienst is verwerkt gedurende een kalendermaand.
- Volledige, originele berichten, met inbegrip van alle headers, dienen te worden gemeld aan het misbruikteam.
- Uitsluitend van toepassing op e-mail verzonden naar geldige postvakken.
- U erkent dat classificatie van valse meldingen subjectief is en begrijpt dat we te goeder trouw een schatting maken van het de verhouding van valse meldingen op basis van bewijs dat tijdig door u is aangeleverd.

- e. Dit Dienstniveau Valse Meldingen is niet van toepassing op:
- i. massa, persoonlijke of pornografische e-mail
 - ii. e-mail die voor het merendeel bestaat uit niet-Engelstalige inhoud
 - iii. e-mail die wordt geblokkeerd door een beleidsregel, reputatiefiltering of SMTP-verbindingsfiltering
 - iv. e-mail die is bezorgd in de map Ongewenst
- f. Het Diensttegoed dat beschikbaar is voor de Valse Meldingen is:

Verhouding Valse Meldingen in een kalendermaand	Diensttegoed
> 1:250.000	25%
> 1:10.000	50%
> 1:100	100%

Bijlage B – Dienstniveauverplichtingen voor uptime en de bezorging van e-mail

Met betrekking tot EOP, in licentie genomen als zelfstandige Dienst, via een ECAL-suite, of via Exchange Enterprise CAL met Diensten, komt u mogelijk in aanmerking voor Diensttegoed indien we niet voldoen aan het hieronder beschreven Dienstniveau voor (1) Uptime en (2) Bezorging van E-mail:

1. Maandelijks Uptimepercentage:

Indien het Maandelijks Uptimepercentage voor EOP in een gegeven maand daalt tot onder 99,999%, komt u mogelijk in aanmerking voor het volgende Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
<99,999%	25%
<99,0%	50%
<98,0%	100%

2. Dienstniveau Bezorging van E-mail:

- “Bezorgtijd van E-mail” is gedefinieerd als de gemiddelde bezorgtijd van e-mail, gemeten in minuten over een kalender maand, waarbij bezorging van e-mail is gedefinieerd als de hoeveelheid tijd die verstrijkt van het moment waarop een zakelijke e-mail in het EOP-netwerk binnenkomt tot het moment waarop de eerste poging tot bezorging wordt gedaan.
- De Bezorgtijd van E-mail wordt elke 5 minuten gemeten en vastgelegd, en vervolgens gesorteerd op verstreken tijd. Voor het berekenen van het gemiddelde voor de kalendermaand wordt de snelste 95% van de metingen gebruikt.
- Voor het meten van de bezorgtijd gebruiken we gesimuleerde of testberichten.
- Het Dienstniveau Bezorging van E-mail is uitsluitend van toepassing op legitieme zakelijke e-mail (geen massa-e-mail), bezorgd aan geldige e-mailaccounts.
- Dit Dienstniveau Bezorging van E-mail is niet van toepassing op:
 - Bezorging van e-mail in quarantaine of archief
 - E-mail is omleidingswachtrijen
 - Denial-of-Service-aanvallen (DoS)
 - E-mailissen
- Het Diensttegoed dat beschikbaar is voor Bezorging van E-mail is:

Gemiddelde bezorgtijd van E-mail (zoals hierboven gedefinieerd)	Diensttegoed
> 1	25%
> 4	50%
> 10	100%