

由世纪互联运营的 Microsoft Azure 服务级别协议

最后更新日期：2019 年 9 月

1. 引言

本 Azure 服务级别协议（以下简称“服务级别协议”）由世纪互联制定，与客户从世纪互联处购买 Azure 服务所依据的协议（以下简称“协议”）相关并构成该协议的一部分。本服务级别协议适用于以下 Azure 服务：

- 应用程序网关
- 自动化
- Azure IoT 中心
- 备份
- CDN (内容传送网络)
- 云服务
- 事件中心
- ExpressRoute
- HDInsight
- 媒体服务
- MySQL Database on Azure
- 多重身份验证
- 通知中心
- Redis 缓存
- 流分析
- 托管磁盘
- 计划程序
- 服务总线
- Power BI Embedded
- 站点恢复
- SQL 数据库
- SQL 数据仓库
- 存储
- StorSimple
- Service Fabric
- SQL Server Stretch Database
- 流量管理器
- 密钥保管库
- 虚拟机
- VPN 网关
- 应用服务
- 虚拟机规模集
- 认知服务
- Azure 分析服务
- Azure Cosmos DB
- 网络观察程序
- Azure 监控器
- API 管理
- Azure Database for MySQL
- Azure Database for PostgreSQL
- Functions
- Azure Active Directory B2C
- Azure Database for MariaDB
- Azure Kubernetes 服务 (AKS)
- 数据工厂
- 安全中心
- Azure 数据资源管理器
- 事件网格
- Azure 防火墙

- Azure Active Directory 高级版 P1 和 P2

为了保证达到并保持所提供服务的服务级别，我们会提供财务方面的支持。如果我们未能达到和保持本服务级别协议中说明的每种服务的服务级别，则您有资格获得月度服务费用的部分服务费抵扣。在您的协议期间，这些条款都不会做任何变动。如果续展订购，则在续订期限开始时实行的本服务级别协议的版本将适用于整个续订期限。如果对本服务级别协议有任何重大不利变更，我们应至少提前九十 (90) 天进行通知。您可以随时访问 <http://www.windowsazure.cn/support/legal/sla> 查看本服务级别协议的最新版本。

2. 一般条款

a. 定义

- i. “索赔” 指客户根据本服务级别协议向世纪互联提交的、有关尚未达到某个服务级别以及客户可获得的服务费抵扣的索赔。
- ii. “客户” 指签订本协议的机构。
- iii. “客户支持” 指世纪互联可由此为客户提供帮助以解决服务问题的服务。
- iv. “错误代码” 用于指示某项操作出现了问题，例如，5xx 范围内的 HTTP 状态代码。
- v. “外部连接” 是指可通过受支持的协议（例如 HTTP 和 HTTPS）从公共 IP 地址发送和接收的双向网络流量。
- vi. “事件” 表示导致无法达到服务级别的任何情况。
- vii. “管理门户” 指由世纪互联提供的 web 界面，客户可以通过该界面来管理服务。
- viii. “世纪互联” 指客户协议上载明的世纪互联实体。
- ix. “预览版” 指提供用来获得客户反馈的服务或软件的预览版、测试版或其他预发行版。
- x. “服务” 表示根据协议为客户提供的并在以下指定服务级别协议的 Azure 服务。
- xi. “服务费抵扣” 表示针对受影响的服务或服务资源的已经证实的服务索赔，返还给客户的月度服务费用的百分比。
- xii. “服务级别” 指定世纪互联选择遵守并据此衡量其所提供的每种服务的服务级别的标准，具体如下所述。
- xiii. “服务资源” 指某个服务内可供使用的单独资源。

- xiv. “成功代码”用于指示某项操作已经成功，例如，2xx 范围内的 HTTP 状态代码。
- xv. “支持时段”指支持某个服务功能或者支持与某个单独产品或服务兼容的时间范围。
- xvi. “虚拟网络”指虚拟专用网络，包括用户定义的 IP 地址和子网的集合，形成了 Azure 内的网络边界。
- xvii. “虚拟网络网关”是指促成虚拟网络和客户本地网络之间跨区域连接的网关。

b. 服务费抵扣索赔

- i. 客户必须在事件（索赔主题）发生的帐单月份结束之后的两（2）个月内向客户支持提交索赔，世纪互联才会受理该索赔。客户必须向客户支持提供世纪互联证实该索赔所需的所有信息，包括但不限于：事件的详细说明、事件的发生时间和持续时间、受影响的资源或操作以及客户尝试解决该事件所做出的任何努力。
- ii. 世纪互联将利用所有可合理获得的信息来验证索赔，并判定是否应兑现服务费抵扣。
- iii. 如果由于同一事件导致未能达到某个特定服务的多个服务级别，客户必须仅选择一个服务级别并基于该服务级别针对此次事件提出索赔。
- iv. 服务费抵扣仅适用于为未达到服务级别的特定服务、服务资源或服务层级所支付的费用。如果服务级别适用于单独的服务资源或单独的服务层级，则服务费抵扣仅适用于为受影响的服务资源或服务层级（如果有）所支付的费用。

c. 服务级别协议排除项。本服务级别协议和任何适用的服务级别不适用于由以下情况造成的任何性能或可用性问题：

- i. 由于超出世纪互联合理控制范围的因素而导致的问题，例如，在世纪互联数据中心以外（包括在客户的站点或者客户的站点和世纪互联数据中心之间）的网络或设备故障；
- ii. 由于客户使用非世纪互联提供的硬件、软件或服务（例如，从 Azure 商店购买的第三方软件或服务或者世纪互联提供的其他非 Azure 服务）作为服务的一部分而导致的问题；
- iii. 由于客户未按与服务功能一致的方式（例如，尝试执行不受支持的操作）或者未按与发布的文档或指南一致的方式来使用服务而导致的问题；
- iv. 由于错误的输入、指令或参数（例如，请求访问不存在的文件）而导致的问题；
- v. 世纪互联建议客户改变服务的使用方式之后，如果客户未按建议改变其使用方式而继续使用服务所导致的问题；
- vi. 使用预览版期间出现问题或者与预览版有关的问题，或者使用世纪互联订购信用进行购买而导致的问题；

- vii. 由于客户试图执行的操作超出了规定的服务配额而导致的问题，或者由于限制可疑的滥用行为而导致的问题；
- viii. 由于客户使用的服务功能超出了相关支持时段而导致的问题；或
- ix. 由于他人利用客户的密码或设备未经授权地访问世纪互联服务的行为，或由于客户未能遵循适当的安全惯例而导致的问题。

d. 服务费抵扣

- i. 针对所描述的每一种服务，下文介绍了服务费抵扣的金额和计算方法。
- ii. 服务费抵扣是客户针对未能达到任何服务级别的唯一且排他性的救济。
- iii. 在任何情况下，任何帐单月份内提供的与特定服务或服务资源相关的服务费抵扣都不得超过客户在该帐单月份内用于该服务或服务资源（如果有）的月度服务费用。
- iv. 对于作为套件一部分购买的服务，服务费抵扣将基于服务所占的成本比例进行计算，这将由世纪互联通过合理的判断确定。如果客户已从转售商处购买服务，服务费抵扣将基于适用服务的估计零售价进行计算，这将由世纪互联通过合理的判断确定。

3. 适用服务级别协议的 Azure 服务

应用程序网关

我们保证至少在 99.95% 的时间里，各应用程序网关云服务（包含两个或多个大中型实例）或能支持自动缩放或区域冗余的部署可供使用。

i. 附加定义

- A. “**应用程序网关云服务**”指已配置的用于执行 HTTP 负载平衡服务的、由两个或多个大中型应用程序网关实例或能支持自动缩放或区域冗余的部署组成的集合。
- B. “**最大可用分钟数**”指当 Azure 订购中部署了应用程序网关云服务时，一个帐单月份期间的总累计分钟数。
- C. “**故障时间**”是指在一个指定应用程序网关云服务的帐单月份期间，无法使用该应用程序网关云服务的累计最大可用分钟数。当在某一分钟内，所有尝试连接至应用程序网关云服务的操作均失败，则将会视该分钟不可用。
- D. “**每月运行时间百分比**”：每月运行时间百分比应使用以下公式计算：

$$(\text{最大可用分钟数} - \text{故障时间}) / \text{最大可用分钟数} * 100$$

- E. 服务费抵扣

每月运行时间百分比	服务费抵扣
<99.95%	10%
<99%	25%

自动化服务

i. 附加定义

- A. “作业” 表示 Runbook 的执行。
- B. “预定的开始时间” 是指按照安排开始执行一项作业的时间。
- C. “Runbook” 是指由客户指定要在 Azure 内执行的一组操作。

ii. 自动化服务的每月正常服务时间计算和服务级别

- A. “延迟作业数” 是指在预定的开始时间的三十 (30) 分钟内未能开始的作业总数。
- B. “总作业数” 是指在特定的帐单月份期间安排执行的作业总数。
- C. 自动化服务的“每月正常服务时间百分比” 按如下方式计算：指定的 Azure 订购在一个帐单月份期间的总作业数减去延迟作业数，再除以总作业数。每月正常服务时间百分比计算公式如下所示：

- D. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户对自动化服务的使用：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

Azure IoT 中心

- i. 对于 IoT 中心，我们保证在 99.9% 的时间里，已部署的 IoT 中心能够向已注册的设备发送信息并从中接收信息，并且该服务能够在 IoT 中心上执行创建、读取、更新和删除操作。
- ii. IoT 中心免费版不提供服务级别协议。

iii. 其他定义

- A. “部署分钟数”是指指定 IoT 中心在计费月份内在 Azure 上部署的总分钟数。
- B. “最大可用分钟数”是指指定 Azure 订阅在计费月份内跨所有 IoT 中心的全部部署分钟数的总和。
- C. “消息”是指使用服务支持的任何协议，已部署的 IoT 中心向已注册到 IoT 中心的设备发送或从中接收的任何内容。
- D. “设备身份操作”是指 IoT 中心的设备身份注册的创建、读取、更新和删除操作。
- E. 停机时间：IoT 中心不可用期间，在指定 Azure 订阅中部署的跨所有 IoT 中心的累计总部署分钟数。如果在一分钟内所有发送或接收消息或执行设备身份操作的连续尝试均返回错误代码，或者在五分钟内未生成成功代码，则该分钟对于指定 IoT 中心而言视为不可用。
- F. 每月正常运行时间百分比：每月正常运行时间百分比的计算公式如下：

$$\text{每月正常运行时间百分比} = (\text{最大可用分钟数} - \text{停机时间}) / \text{最大可用分钟数}$$

- G. 服务费抵扣：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

- H. 服务级别例外：IoT 中心免费版服务不适用此服务级别协议。

iv. IoT 中心设备预配服务的每月正常服务时间计算和服务层级

- A. “最大可用分钟数”是指在一个帐单月份期间，客户在 Azure 订购中针对指定设备预配服务部署的总分钟数。
- B. “停机时间”是指在最大可用分钟数内，设备预配服务不可用的总分钟数。如果在某一分钟内，所有在设备预配服务中注册设备或登记/注册记录操作的连续尝试均返回错误代码，或者在两分钟内没有返回成功代码，则可以视为在该分钟内指定的设备预配服务不可用。
- C. 每项 API 服务的每月正常服务时间百分比每月正常服务时间百分比应使用以下公式计算：

D. 每月正常服务时间 % = (最大可用分钟数 - 停机时间) / 最大可用分钟数 X 100

E. 以下服务级别和服务信用适用于客户对 IoT 中心设备预配服务的使用

F. 服务费抵扣:

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

备份服务

i. 附加定义

- A. “备份”是指将计算机数据从已注册的服务器复制到备份保管库的过程。
- B. “备份代理”是指安装到已注册服务器上的软件，可以帮助已注册的服务器备份或还原一个或多个受保护项目。
- C. “备份保管库”是指客户可以在其中注册一个或多个受保护项目以便进行备份的容器。
- D. “失败”是指由于备份服务不可用导致备份代理或服务未能全面完成适当配置的备份或恢复操作。
- E. “受保护项目”是指已计划要利用备份服务进行备份的一组数据集，例如数据卷、数据库或虚拟机，会在管理门户“恢复服务”部分的“受保护项目”选项卡中列出。
- F. “恢复”或“还原”是指将计算机数据从备份保管库还原到已注册服务器的过程。

ii. 备份服务的每月正常服务时间计算和服务级别

- A. “部署分钟数”是指为了将某个受保护项目备份到备份保管库而安排的总分钟数。
- B. “最大可用分钟数”是指在一个帐单月份期间指定的 Azure 订购中所有受保护项目所用的总部署分钟数。
- C. “停机时间”是指在受保护项目的备份服务不可用期间，指定的 Azure 订购中客户计划备份的所有受保护项目所用的总累计部署分钟数。对于某个指定的受保护项目，从备份或还原该受保护项目第一次失败到开始成功备份或恢复该受保护项目期间，备份服务被视为不可用，前提是以不低于每三十 (30) 分钟一次的频率连续进行重试。

D. 备份服务的“每月正常服务时间百分比”按如下方式计算：指定的 Azure 订购在一个帐单月份期间的最大可用分钟数减去停机时间，再除以最大可用分钟数。每月正常服务时间百分比计算公式如下所示：

E. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户对备份服务的使用：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

CDN (内容传送网络) 服务

i. **CDN 服务的每月正常服务时间计算和服务级别**

A. 世纪互联不负责全面监控客户的内容；这是客户的责任。世纪互联将检查并接受来自客户采用的任何商业上合理的独立测量系统的数据。

B. 客户必须从测量系统中的标准代理列表中选择一组代理，这些代理通常可用且代表中华人民共和国的主要大城市区域中的至少五个不同的地理位置。

1. 配置测量系统测试（频率为每代理每小时至少一次测试），以便根据以下模型执行一个 HTTP(S) GET 操作：
2. 测试文件将放置在客户的原始位置上（如 Azure 存储帐户）。
3. GET 操作将从相应 Azure 域名主机名中请求对象，以此通过 CDN 服务来检索文件。
4. 测试文件应符合以下条件：
 - i. 测试对象应符合 CDN 规范。例如，响应头不应包括“set-cookie”；缓存控制属性不能设置为“私人”或“无缓存”；“过期”值不能设置为一个过去的时间值。
 - ii. 测试对象应当是一个为 50KB 以上但不超过 1MB 的文件。
 - iii. 应当精简原始数据，以清除任何来自测量期间遇到技术问题的代理的测量结果。

备注：

- 1、如果测试结果显示有问题，务必尽快联系我们，以便我们能在第一时间对测试结果进行核对，找到问题的原因；

2、如果所选测试源自身链路等出现问题，也会导致测试结果异常；对此，最终计算可用性的时候需要排除上述异常的部分；

- C. “每月正常服务时间百分比”是指 CDN 响应客户请求并且准确无误地提交请求的内容的 HTTP 事务的百分比。CDN 服务的每月正常服务时间百分比按以下方式计算：成功提交对象的次数除以总请求数（在删除错误数据后）。
- D. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户对 CDN 服务的使用：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	5%
<99%	20%

云服务

i. 附加定义

- A. “云服务”是指用于 Web 角色和辅助角色的一组计算资源。
- B. “Web 角色”是指 Azure 执行环境中运行的、可针对 web 应用程序编程（受 IIS 和 ASP.NET 支持）进行自定义的云服务组件。
- C. “辅助角色”是指 Azure 执行环境中运行的、对于通用开发非常有用的云服务组件，可以为 Web 角色执行后台处理。

ii. 云服务的每月正常服务时间计算和服务级别

- A. “最大可用分钟数”是指在一个帐单月份期间在不同更新域中部署了两个或多个实例的所有面向互联网角色的总累计分钟数。最大可用分钟数的测量时间从已部署租户并且其因客户发起的操作而启动相关角色开始，直到客户发起了可能导致停止或删除租户的操作时为止。
- B. “停机时间”是指没有外部连接的总累计分钟数（属于最大可用分钟数的一部分）。
- C.云服务的“每月正常服务时间百分比”按如下方式计算：指定的 Azure 订购在一个帐单月份期间的最大可用分钟数减去停机时间，再除以最大可用分钟数。每月正常服务时间百分比计算公式如下所示：

- D. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户对云服务的使用：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
-------------	-------

<99.95%	10%
<99%	25%

DocumentDB

我们保证在不少于 99.99% 的时间内成功地处理针对 DocumentDB 资源执行操作的请求。

某个帐单月份的“平均错误率”是指此帐单月份中每个小时的错误率总和除此帐单月份内的总小时数。

“数据库帐户”是指包含一个或多个数据库的 DocumentDB 帐户。

“错误率”的计算方式如下：一个指定 Azure 订购中的所有资源在指定的一小时时间间隔内产生的失败请求总数除以总请求数。如果在指定的一小时时间间隔内的总请求数为零，则该时间间隔的错误率为 0%。

“排除的请求数”是指总请求数中导致 HTTP 4xx 状态代码（HTTP 408 状态代码除外）的请求数。

“失败的请求数”是指在帐户创建和删除后的 5 分钟内、性能/优惠水平更新后的 3 分钟内或者进行所有其他操作后的 5 秒钟内，在总请求数中返回错误代码或 HTTP 408 状态代码或未能返回成功代码的所有请求数。

“资源”是指与数据库帐户关联的一组 URI 可寻址实体。

“总请求数”是指在一个帐单月份中指定 Azure 订阅中的一小时时间间隔内尝试针对资源发出的执行操作的所有请求数（排除的请求数除外）。

DocumentDB 服务的“每月正常服务时间百分比”通过以下方式计算：100% 减去指定 Azure 订购在一个帐单月份中的平均错误率。一个帐单月份的“平均错误率”为该帐单月份中每个小时的错误率总和除以帐单月份内的总小时数。每月正常服务时间百分比计算公式如下所示：

每月正常服务时间百分比 = 100% - 平均错误率

服务费抵扣：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
< 99.99%	10%
< 99%	25%

事件中心

i. 事件中心的每月正常服务时间计算和服务级别

- A. “部署分钟数”是指在一个帐单月份期间在 Azure 中部署指定事件中心的总分钟数。
- B. “最大可用分钟数”是指在一个帐单月份期间在指定的 Azure 订购中,客户在基本或标准事件中心层级下部署所有事件中心所用的总部署分钟数。
- C. “停机时间”是指在事件中心不可用期间,在指定的 Azure 订购中客户在基本或标准事件中心层级下部署所有事件中心所用的总累计部署分钟数。如果在某一分钟内,所有旨在发送或接收消息或对事件中心执行其他操作的连续尝试均返回错误代码,或者在五分钟内没有返回成功代码,则将视为指定的事件中心在该分钟内不可用。
- D. 事件中心的“每月正常服务时间百分比”按如下方式计算：指定的 Azure 订购在一个帐单月份期间的最大可用分钟数减去停机时间,再除以最大可用分钟数。每月正常服务时间百分比计算公式如下所示：
- E. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户对基本和标准事件中心层级的使用：本服务级别协议不包括免费事件中心层级。

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
-------------	-------

<99.9%	10%
<99%	25%

ExpressRoute

i. 我们保证 ExpressRoute 专用线路可用性至少为 99.95%。

ii. **其他定义**

“专用线路”是指通过 Exchange 提供商或网络服务提供商在客户现场与 Azure 之间，通过 ExpressRoute 服务提供的连接的逻辑表示法，此类连接不会穿过公共 Internet。

iii. **ExpressRoute 每月正常运行时间计算和服务级别**

“最大可用分钟数”是指在指定 Azure 订阅中的计费月份内，指定专用线路链接到 Azure 中一个或多个虚拟网络的总分钟数。

“停机时间”是指在指定 Azure 订阅中的计费月份内，专用线路不可用的累计总分钟数。如果在一分钟内，客户建立到与虚拟网络相关的虚拟网络网关的 IP 级别连接的所有尝试失败时间超过 30 秒，则指定专用线路在这一分钟视为不可用。

指定专用线路在指定计费月份的“每月正常运行时间百分比”的计算方法为：最大可用分钟数减去停机时间再除以最大可用分钟数。每月正常运行时间百分比的计算公式如下：

每月正常运行时间 % = (最大可用分钟数 - 停机时间) / 最大可用分钟数

客户在使用 ExpressRoute 服务中的每个专用线路时适用以下服务级别和服务费抵扣：

每月正常运行时间百分比	服务费抵扣
<99.95%	10%
<99%	25%

HDInsight

i. **附加定义**

A. “群集 Internet 网关”是指 HDInsight 群集内将所有连接请求代理至群集的一组虚拟机。

B. “HDInsight 群集”或“群集”是指一组运行单个 HDInsight 服务实例的虚拟机。

ii. **每月正常服务时间计算**

A. “部署分钟数”是指在 Azure 中部署指定 HDInsight 群集的总分钟数。

B. “最大可用分钟数”是指在一个帐单月份期间指定的 Azure 订购中客户部署所有群集所用的总部署分钟数。

C. “停机时间”是指 HDInsight 服务不可用的总累计部署分钟数。当在某一分钟内，所有试图与群集 Internet 网关建立连接的连续尝试均失败，则将视为指定的群集在该分钟内不可用。

D. HDInsight 服务的“每月正常服务时间百分比”按如下方式计算：指定的 Azure 订购在一个帐单月份期间的最大可用分钟数减去停机时间，再除以最大可用分钟数。每月正常服务时间百分比计算公式如下所示：

E. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户对 HDInsight 服务的使用：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

媒体服务

- 对于媒体服务编码，我们承诺 REST API 事务的可用性高达 99.9%。
- 对于流媒体，如果至少购买了一个流媒体单元，我们承诺以 99.9% 的可用性成功处理对现有媒体内容的请求。
- 对于直播通道，我们承诺正在播放的通道至少在 99.9% 的时间内保持外部连接。
- 对于内容保护，我们承诺至少在 99.9% 的时间内成功处理关键字请求。
- 对于 Indexer，我们将在 99.9% 的时间内成功通过编码保留单位处理 Indexer 任务请求。

其他定义

“分配的出站带宽”是指客户在管理门户中为媒体服务配置的带宽量。分配的出站带宽在管理门户中可能标记为“流媒体单元”或类似名称。

“通道”是指媒体服务中为接收媒体数据而配置的端点。

“编码”是指按照媒体服务任务中的配置处理每个订阅的媒体文件的过程。

“编码保留单位”是指 Azure 媒体服务帐户中由客户购买的编码保留单位。

“Indexer 任务”是指为对持续时间至少为 5 分钟的 MP3 输入文件编制索引而配置的媒体服务任务。

“媒体服务”是指在管理门户中创建的且与客户的 Azure 订阅相关的 Azure 媒体服务帐户。每个 Azure 订阅可能有多个相关的媒体服务。

“媒体服务请求”是指向客户的媒体服务发出的请求。

“媒体服务任务”是指按照客户的配置单独操作媒体处理工作的过程。媒体处理操作包括对媒体文件进行编码、转换或编制索引。

“流媒体单元”是指客户为媒体服务购买的保留出站容量单元。

“有效关键字请求”是指针对客户媒体服务中的现有内容关键字，向内容保护服务发出的所有请求。

“有效媒体服务请求”是指在至少购买了一个流媒体单元并将其分配给媒体服务的情况下，对与该媒体服务相关的客户 Azure 存储帐户中的现有媒体内容发出的所有合格媒体服务请求。有效媒体服务请求不包括总吞吐量超过已分配带宽的 80% 的媒体服务请求。

编码服务每月正常运行时间计算和服务级别

“总事务尝试次数”是指在某个订阅的某个计费月内就客户创建的媒体服务发出的经过身份验证的 REST API 请求总数。总事务尝试次数不包括返回错误代码且在收到首个错误代码后的五分钟内不断重复发出的 REST API 请求。

“失败事务数”是指自世纪互联收到请求后的 30 秒内，总事务尝试次数中没有返回成功代码的所有请求的集合。

Azure 媒体服务编码服务的“每月正常运行时间百分比”计算方法为：给定 Azure 订阅的某个计费月内总事务尝试次数减去失败事务数，再除以总事务尝试次数。每月正常运行时间百分比的计算公式如下：

每月正常运行时间百分比 = (总事务尝试次数 - 失败事务数) / 总事务尝试次数

客户在使用 Azure 媒体服务编码服务时适用以下服务级别和服务费抵扣：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

Indexer 服务每月正常运行时间计算和服务级别

“总事务尝试次数”是指客户在某个订阅的某个计费月内使用可用的编码保留单位尝试执行的 Indexer 任务总数。

“失败事务数”是指总事务尝试次数中满足以下条件的 Indexer 任务的集合：

1. 在 3 倍于输入文件持续时间的时间内仍未完成；或者
2. 在编码保留单元可供 Indexer 任务使用后的 5 分钟内尚未开始处理。

Azure 媒体服务 Indexer 服务的“每月正常运行时间百分比”计算方法为：给定 Azure 订阅的某个计费月内总事务尝试次数减去失败事务数，再除以总事务尝试次数。每月正常运行时间百分比的计算公式如下：

每月正常运行时间百分比 = (总事务尝试次数 - 失败事务数) / 总事务尝试次数

客户在使用 Azure 媒体服务 Indexer 服务时适用以下服务级别和服务费抵扣：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

流媒体服务每月正常运行时间计算和服务级别

“部署分钟数”是指在某个计费月内购买给定流媒体单元且将其分配给媒体服务的总分钟数。

“最大可用分钟数”是指在某个计费月内购买并分配给媒体服务的所有流媒体单元的所有部署分钟数之和。

“停机时间”是指无法使用流媒体服务的累计总部署分钟数。如果在一分钟内向流媒体单元发出的所有连续有效媒体服务请求出现错误代码，则会将该分钟视为给定流媒体单元不可用。

Azure 媒体服务流媒体服务的“每月正常运行时间百分比”计算方法为：给定 Azure 订阅的某个计费月内最大可用分钟数减去停机时间，再除以最大可用分钟数。每月正常运行时间百分比的计算公式如下：

$$\text{每月正常运行时间百分比} = (\text{最大可用分钟数} - \text{停机时间}) / \text{最大可用分钟数}$$

客户在使用 Azure 媒体服务按需流媒体服务时适用以下服务级别和服务费抵扣：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

直播通道每月正常运行时间计算和服务级别

“部署分钟数”是指在某个计费月内购买给定通道且将其分配给媒体服务而该通道处于运行状态的总分钟数。

“最大可用分钟数”是指在某个计费月内购买并分配给媒体服务的所有通道的所有部署分钟数之和。

“停机时间”是指无法使用直播通道服务的累计部署总分钟数。如果在一分钟内给定通道没有外部连接，则会将该分钟视为该通道不可用。

直播通道服务的“每月正常运行时间百分比”计算方法为：给定 Azure 订阅的某个计费月内最大可用分钟数减去停机时间，再除以最大可用分钟数。每月正常运行时间百分比的计算公式如下：

$$\text{每月正常运行时间百分比} = (\text{最大可用分钟数} - \text{停机时间}) / \text{最大可用分钟数}$$

客户在使用 Azure 媒体服务直播通道服务时适用以下服务级别和服务费抵扣：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

内容保护服务每月正常运行时间计算和服务级别

“总事务尝试次数”是指在给定 Azure 订阅的某个计费月内客户发出的所有有效关键字请求数。

“失败事务数”是指总事务尝试次数中返回错误代码或在内容保护服务收到错误代码后的 30 秒内未以其他方式返回成功代码的所有有效关键字请求。

Azure 媒体服务的“每月正常运行时间百分比”计算方法为：给定 Azure 订阅的某个计费月内总事务尝试次数减去失败事务数，再除以总事务尝试次数。每月正常运行时间百分比的计算公式如下：

每月正常运行时间百分比 = (总事务尝试次数 - 失败事务数) / 总事务尝试次数

客户在使用 Azure 媒体服务内容保护服务时适用以下服务级别和服务费抵扣：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

MySQL Database on Azure

i. 其他定义

A. “数据库服务器”是指客户在 MySQL Database on Azure 服务中部署的 MySQL 数据库服务器。

ii. MySQL Database on Azure 服务的月度正常运行时间计算和服务级别

A. “部署分钟数”是指给定数据库服务器在计费月份期间部署在 Azure 中的总分钟数。

B. “最大可用分钟数”是指给定 Azure 订阅在计费月份期间跨所有数据库服务器的全部部署分钟数的总和。

C. “停机时间”是指数据库服务器不可用期间，客户在给定 Azure 订阅中部署的跨所有数据库服务器的累计总部署分钟数。如果客户在一分钟内与给定数据库服务器的所有连接尝试均失败，则该分钟对于给定数据库服务器而言视为不可用。

D. MySQL Database on Azure 服务的“月度正常运行时间百分比”计算方法为：给定 Azure 订阅在计费月份的最大可用分钟数减去停机时间，然后除以最大可用分钟数。月度正常运行时间百分比的计算公式如下：

E. 客户在使用 MySQL Database on Azure 服务时适用以下服务级别和服务费抵扣：

月度正常运行时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

通知中心

i. 通知中心的每月正常服务时间计算和服务级别

- A. “部署分钟数”是指在一个帐单月份期间在 Azure 中部署指定的通知中心的总分钟数。
- B. “最大可用分钟数”是指在一个帐单月份期间在指定的 Azure 订购中，客户在基本或标准通知中心层级下部署所有通知中心所用的总部署分钟数。
- C. “停机时间”是指在通知中心不可用期间，在指定的 Azure 订购中客户在基本或标准通知中心层级下部署所有通知中心所用的总累计部署分钟数。如果在某一分钟内，所有旨在发送通知或执行与通知中心相关的注册管理操作的连续尝试均返回错误代码，或者在五分钟内没有返回成功代码，则将视为指定的通知中心在该分钟内不可用。
- D. 通知中心的“每月正常服务时间百分比”按如下方式计算：指定的 Azure 订购在一个帐单月份期间的最大可用分钟数减去停机时间，再除以最大可用分钟数。每月正常服务时间百分比计算公式如下所示：

E. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户对基本和标准通知中心层级的使用：本服务级别协议不包括免费通知中心层级。

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

多重身份验证

- i. 我们保证 Azure 多重身份验证的可用性高达 99.9%。
- ii. 多重身份验证服务的每月正常运行时间计算和服务级别

“部署分钟数”是指计费月份内在 Azure 中部署指定多重身份验证提供程序的总分钟数。

“停机时间”是指客户在指定 Azure 订阅中部署的所有多重身份验证提供程序的总累计部署分钟数，在此期间多重身份验证服务无法接收或处理多重身份验证提供程序的身份验证请求。

“最大可用分钟数”是指计费月份内客户在指定 Azure 订阅中部署的所有多重身份验证提供程序的全部部署分钟数总和。

多重身份验证服务的**“每月正常运行时间百分比”**计算方法为：最大可用分钟数减去停机时间，两者的差值除以计费月份内指定 Azure 订阅的最大可用分钟数。每月正常运行时间百分比的计算公式如下：

每月正常运行时间百分比 = (最大可用分钟数 - 停机时间) / 最大可用分钟数

客户在使用多重身份验证服务时适用以下服务级别和服务费抵扣：

每月正常运行时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

Redis 缓存服务

i. 我们保证至少 99.9% 的时间内客户在缓存端点和 Internet 网关之间存在连接。

ii. 其他定义

“缓存”是指客户创建的缓存服务的部署，其缓存端点在管理门户的“缓存”选项卡中进行枚举。

“缓存端点”是指可以从中访问缓存的端点。

iii. 缓存服务每月正常运行时间计算和服务级别

“部署分钟数”是指计费月份内在 Azure 中部署指定缓存的总分钟数。

“最大可用分钟数”是指计费月份内客户在指定 Azure 订阅中部署的所有缓存的全部部署分钟数总和。

“停机时间”是指作业不可用期间客户在指定 Azure 订阅中部署的所有缓存的累计总部署分钟数。如果一分钟内与缓存和世纪互联的 Internet 网关相关联的一个或多个缓存端点之间不存在连接，则这一分钟被视为不可用。

缓存服务的**“每月正常运行时间百分比”**计算方法为：最大可用分钟数减去停机时间，两者的差值除以计费月份内指定 Azure 订阅的最大可用分钟数。每月正常运行时间百分比的计算公式如下：

每月正常运行时间百分比 = (最大可用分钟数 - 停机时间) / 最大可用分钟数

客户在使用缓存服务（包括标准级 Azure Redis 缓存服务）时适用以下服务级别和服务费抵扣。本 SLA 不涵盖基本级 Azure Redis 缓存服务。

每月正常运行时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

流分析

- i. 我们保证流分析 API 可用性至少为 99.9%。
- ii. 我们保证在 99.9% 的时间，已部署的流分析作业将处理数据或可以处理数据。
- iii. **流分析 API 调用的每月正常运行时间计算**

“总事务尝试次数”是指在指定 Azure 订阅的计费月份内，可以让客户在流分析服务内管理流作业的通过身份验证的 REST API 请求总数。

“失败事务数”是指**“总事务尝试次数”**中返回错误代码或者自世纪互联收到请求起的五分钟内未返回成功代码的所有请求集。

流分析服务中 API 调用的**“每月正常运行时间百分比”**计算方法为：总事务尝试次数减去失败事务数，两者的差值除以指定 Azure 订阅的计费月份内的总事务尝试次数。每月正常运行时间百分比的计算公式如下：

每月正常运行时间百分比 = (总事务尝试次数 - 失败事务数) / 总事务尝试次数

客户在流分析服务中使用 API 调用时适用以下服务费抵扣。

每月正常运行时间百分比	服务费抵扣
-------------	-------

<99.9%	10%
<99%	25%

iv. 流分析作业的每月正常运行时间计算

“部署分钟数”是指给定作业在计费月份内部署在流分析服务中的总分钟数。

“最大可用分钟数”是指客户在指定 Azure 订阅的计费月份内跨所有作业部署的全部部署分钟数的总和。

“停机时间”是指作业不可用期间，客户在指定 Azure 订阅中部署的跨所有作业的累计总部署分钟数。如果已部署的作业在一分钟内既不处理数据也无法处理数据，则对于此作业而言，该分钟视为不可用。

流分析服务中作业的“每月正常运行时间百分比”计算方法为：最大可用分钟数减去停机时间，两者的差值除以在指定 Azure 订阅的计费月份内的最大可用分钟数。每月正常运行时间百分比的计算公式如下：

每月正常运行时间百分比 = (最大可用分钟数 - 停机时间) / 最大可用分钟数

客户在流分析服务中使用作业时适用以下服务费抵扣。

每月正常运行时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

计划程序

i. 附加定义

- A. “计划执行时间”是指按照安排开始执行一项计划作业的时间。
- B. “计划作业”是指由客户指定根据某个指定的计划在 Azure 内执行的操作。

ii. 计划程序服务的每月正常服务时间计算和服务级别

- A. “停机时间”是指在一个帐单月份期间客户的一个或多个计划作业处于延迟执行状态的总累计分钟数。如果指定的计划作业在计划执行时间之后没有开始执行，则表示该作业

处于延迟执行的状态，但如果计划作业在计划执行时间之后的三十 (30) 分钟内开始执行，此类延迟执行时间不应视为停机时间。

- B. “最大可用分钟数”是指在一个帐单月份期间的总分钟数。
- C. 计划程序服务的“每月正常服务时间百分比”按如下方式计算 指定的 Azure 订购的一个帐单月份期间的最大可用分钟数减去停机时间，再除以最大可用分钟数。每月正常服务时间百分比计算公式如下所示：
- D. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户对计划程序服务的使用：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

服务总线 (Service Bus) 服务

- 1. 对于服务总线中继，我们保证至少在 99.9% 时间里，正确配置的应用程序能够与已部署中继建立连接。
 - 2. 对于服务总线队列和主题，我们保证至少在 99.9% 时间里，正确配置的应用程序能够在已部署的队列或主题上发送或接收消息或执行其他操作。

i. 附加定义

- A. “消息”是指使用服务总线支持的任何协议通过服务总线中继、队列、主题发送或接收的任何用户定义的内容。

ii. 中继的每月正常服务时间计算和服务级别

- A. “部署分钟数”是指在一个帐单月份期间在 Azure 中部署指定中继的总分钟数。
- B. “最大可用分钟数”是指在一个帐单月份期间指定的 Azure 订购中客户部署所有中继所用的总部署分钟数。
- C. “停机时间”是指在中继不可用期间某个指定的 Azure 订购中客户部署的所有中继所用的总累计部署分钟数。如果在某一分钟内，所有旨在与中继建立连接的连续尝试均返回错误代码，或者在五分钟内没有返回成功代码，则将视为指定的中继在该分钟内不可用。

- D. 中继的“每月正常服务时间百分比”按如下方式计算：指定的 Azure 订购的一个帐单月份期间的最大可用分钟数减去停机时间，再除以最大可用分钟数。每月正常服务时间百分比计算公式如下所示：

$$\text{每月正常服务时间百分比 \%} = (\text{最大可用分钟数} - \text{停机时间}) \div \text{最大可用分钟数}$$

- E. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户对中继的使用：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

iii. 队列和主题的每月正常服务时间计算和服务级别

- A. “部署分钟数”是指在一个帐单月份期间在 Azure 中部署指定的队列或主题的总分钟数。
- B. “最大可用分钟数”是指在一个帐单月份期间在指定的 Azure 订购中客户部署所有队列和主题所用的总部署分钟数。
- C. “停机时间”是指在队列或主题不可用期间，在某个指定的 Azure 订购中客户部署所有队列和主题所用的总累计部署分钟数。如果在某一分钟内，所有旨在发送或接收消息或对队列或主题执行其他操作的连续尝试均返回错误代码，或者在五分钟内没有返回成功代码，则将视为指定的队列或主题在该分钟内不可用。
- D. 队列和主题的“每月正常服务时间百分比”按如下方式计算：指定的 Azure 订购的一个帐单月份期间的最大可用分钟数减去停机时间，再除以最大可用分钟数。每月正常服务时间百分比计算公式如下所示：

- E. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户对队列和主题的使用：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

Power BI Embedded

i. 附加定义

- A. “部署分钟数”是指在一个帐单月份期间配置的指定 Power BI Embedded 的总分钟数。
- B. “最大可用分钟数”是指在一个帐单月份期间，指定的 Azure 订购中客户配置的所有 Power BI Embedded 的总部署分钟数。
- C. “停机时间”是指工作区集合不可用期间累计的总部署分钟数。如果在某一分钟内，所有旨在读取或写入 Power BI Embedded 数据的任何部分的连续尝试均返回错误代码，或者在五分钟内没有响应，则可以视为在这一分钟内指定的 Power BI Embedded 不可用。
- D. “每月正常服务时间百分比”每月正常服务时间百分比按以下方式计算：在 Azure 订购的一个账单月份期间的最大可用分钟数减去停机时间，再除以最大可用分钟数。每月正常服务时间百分比计算公式如下所示：

客户在使用 Power BI Embedded 服务时适用以下服务级别和服务费抵扣

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

站点恢复服务

i. 附加定义

- A. “故障转移”是指将模拟或实际过程中受保护的实例从主站点转移控制到辅助站点。
- B. “本地到 Azure 的故障转移”是指将受保护的实例从非 Azure 主站点故障转移到 Azure 辅助站点。客户可以将特定的 Azure 数据中心指定为辅助站点，前提是如果无法故障转移到指定的数据中心，世纪互联可能会将其复制到同一区域的其他数据中心。
- C. “本地到本地故障转移”是指将受保护的实例从非 Azure 主站点故障转移到非 Azure 辅助站点。
- D. “受保护实例”是指配置为可以由站点恢复服务从主站点复制到辅助站点的虚拟机或物理机。受保护实例详列在管理门户“恢复服务”部分的“受保护项目”选项卡中。

ii. **本地到本地故障转移的每月正常服务时间计算和服务级别**

- A. “最大可用分钟数”是指在一个帐单月份期间某个指定受保护实例已配置为由站点恢复服务进行本地到本地复制的总分钟数。
- B. “故障转移分钟数”是指在一个帐单月份期间内，对于已配置为可以进行本地到本地复制的受保护实例尝试进行故障转移但并未完成故障转移的总分钟数。
- C. “停机时间”是指由于站点恢复服务不可用导致受保护实例故障转移不成功的累计故障转移分钟数，前提是以不低于每三十 (30) 分钟一次的频率连续进行重试。
- D. 指定帐单月份中特定受保护实例的本地到本地故障转移的“每月正常服务时间百分比”按如下方式计算：由最大可用分钟数减去停机时间，再除以最大可用分钟数。每月正常服务时间百分比计算公式如下所示：
- E. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户对本地到本地故障转移站点恢复服务内的每个受保护实例的使用：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

iii. **本地到 Azure 故障转移的每月恢复时间目标和服务级别**

- A. “恢复时间目标 (RTO)”是指从客户对于出现了本地到 Azure 复制中断(可能是计划中的也可能是非计划的)的受保护实例，发起故障转移之时起，至该受保护实例在 Azure 中作为虚拟机开始运行时为止的一段时间，不包括与手动操作或执行客户脚本相关的任何时间。
- B. 在一个指定帐单月份期间，为本地到 Azure 的复制配置的特定受保护实例的“每月恢复时间目标”为两小时。
- C. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户对本地到 Azure 故障转移站点恢复服务内的每个受保护实例的使用。

每月恢复时间目标	服务费抵扣
----------	-------

> 2 个小时	100%
---------	------

iv. **Azure 到 Azure 故障转移的每月恢复时间目标和服务级别**

- A. “恢复时间目标 (RTO)” 是指从客户针对 Azure 到 Azure 复制发起受保护实例的故障转移之时起, 至该受保护实例在辅助 Azure 区中作为虚拟机开始运行时为止的一段时间, 不包括与手动操作或执行客户脚本相关的任何时间。
- B. 在一个指定帐单月份期间, 为 Azure 到 Azure 的复制配置的特定受保护实例的“每月恢复时间目标”为两小时。
- C. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户对 Azure 到 Azure 故障转移站点恢复服务内的每个受保护实例的使用。

每月恢复时间目标	服务费抵扣
> 2 个小时	100%

SQL 数据库

Azure SQL 数据库是一个全面管理的关系数据库, 在任意 Azure 地区内提供, 并且提供统包数据异地复制。它包括支持自动驾驶功能的智能功能, 比如性能调试、威胁监控和漏洞评估, 还提供代码库全自动修补和更新。

- 配置为区域冗余部署的 Azure SQL 数据库业务关键或高级层级可用性保证至少达到 99.995%。
- 区域冗余部署未配置的 Azure SQL 数据库业务关键或高级层级、通用目的、标准或基本层级或超大规模层级, 若拥有两个或以上副本, 可用性保证至少达到 99.99%。
- 有一个副本的 Azure SQL 数据库超大规模层级可用性保证至少达到 99.95%, 零个副本则为 99.9%。

i. **附加定义**

- A. “**可用性区域**” 是指 Azure 区域内的故障隔离区, 用于提供冗余电力、冷却和联网。

B. “数据库”指任何服务层级创建，并作为单个数据库或在弹性池或托管实例中部署的任何 Azure SQL 数据库。

C. “区域冗余部署”是包括在不同可用性区域配置的多个同步副本的数据库。

ii. **Azure SQL 数据库服务的每月运行时间计算和服务级别**

A. “部署分钟数”是指在一个帐单月份期间在 Azure 中操作指定的数据库的总分钟数。

B. “最大可用分钟数”是指在一个帐单月份期间指定的 Azure 订购中所有部署分钟数总和。

C. “故障时间”是指在数据库不可用期间，指定的 Azure 订购中部署所有数据库所用的总累计分钟数。如果客户在某一分钟内连续尝试与指定数据库建立连接但均失败，即视为该分钟内该数据库不可用。

D. 指定数据库的“每月运行时间百分比”按如下方式计算：指定的 Azure 订购在一个帐单月份期间的最大可用分钟数减去故障时间，再除以最大可用分钟数。每月运行时间百分比计算公式如下所示：

$$\text{每月运行时间百分比} = 100 * (\text{最大可用分钟数} - \text{故障时间}) / \text{最大可用分钟数}$$

E. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户使用区域冗余部署配置的 SQL 数据库服务业务关键或高级层级。

每月运行时间百分比	服务费抵扣
<99.995%	10%
<99%	25%

F. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户使用区域冗余部署未配置的 SQL 数据库服务业务关键或高级层级。

每月运行时间百分比	服务费抵扣
<99.99%	10%
<99%	25%

G. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户使用 SQL 数据库服务的通用目的、标准和高级层级：

每月运行时间百分比	服务费抵扣
<99.99%	10%
<99%	25%

H. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户使用区域冗余部署未配置的 SQL 数据库服务超大规模层级。

已配置副本	每月运行时间百分比	服务费抵扣
0	<99.9%	10%
	<99%	25%
1	<99.95%	10%
	<99%	25%
2+	<99.99%	10%
	<99%	25%

SQL 数据仓库服务

我们保证 ,至少在 99.9% 的时间内 ,在 SQL 数据仓库数据库上执行的客户端操作都会成功。

附加定义

1. “数据库” 是指任何 SQL 数据仓库数据库。

2. “最大可用分钟数”是指在给定 Azure 订阅的某个计费月份内给定数据库在 Azure 中部署的总分钟数。
3. “客户端操作”是指 SQL 数据仓库支持的所有记录操作的集合。
4. “停机时间”是指在给定 Azure 订阅的某个计费月份内给定数据库不可用的累计总分钟数。如果某一分钟内完成的所有客户端操作中 1% 以上返回错误代码，则这一分钟对于给定数据库而言视为不可用。
5. 给定数据库的“每月正常运行时间百分比”计算方法为：在给定 Azure 订阅的某个计费月份内，最大可用分钟数减去停机时间再除以最大可用分钟数。“每月正常运行时间百分比”的计算公式如下：
6. 每月正常运行时间百分比 = (最大可用分钟数 - 停机时间) / 最大可用分钟数

客户在使用 Azure SQL 数据仓库服务时适用以下服务级别和服务费抵扣：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
< 99.9%	10%
< 99%	25%

存储服务

- 我们保证至少在 99.99% (对于冷访问层为 99.9%) 的时间成功地处理从读取访问异地冗余存储 (RA-GRS) 帐户读取数据的请求，但前提是在次要区域重试从主要区域读取数据的失败尝试。
- 我们保证至少在 99.9% (对于冷访问层为 99%) 的时间成功地处理从本地冗余存储 (LRS) 和异地冗余存储 (GRS) 帐户读取数据的请求。

- 我们保证至少在 99.9% (对于冷访问层为 99%) 的时间成功地处理将数据写入本地冗余存储 (LRS) 和异地冗余存储 (GRS) 帐户, 以及读取访问异地冗余存储 (RA-GRS) 帐户的请求。

附加定义

某个帐单月份的“平均错误率”是指此帐单月份中每个小时的错误率总和除以该帐单月份内的总小时数。

“Blob 存储帐户”是指专门用于以 Blob 的形式存储数据的存储帐户, 该帐户使用户能够指定某个访问层, 表示访问该帐户中数据的频率。

“块 Blob 存储帐户”是专门用于将数据存储为块或在固态驱动器上附加 blob 的存储帐户。

“冷访问层”是指 Blob 存储帐户的属性, 表示该帐户中的数据不经常访问, 且与其他访问层中的数据相比, 可用性服务级别较低。

“排除的事务数”是指未计入总存储事务数或失败存储事务数中的存储事务数。排除的事务包括预身份验证失败; 身份验证失败; 存储帐户尝试的事务次数超过规定的配额; 创建或删除容器、文件共享、表或队列; 清除队列; 存储帐户之间的 blob 复制。

“错误率”是指在一个规定的时间间隔 (当前设置为一个小时) 内失败的存储事务数除以总存储事务数。如果在指定的一小时时间间隔内总存储事务数为零, 则该时间间隔的错误率为 0%。

“失败的存储事务数”是指总存储事务数中所有未在相应事务类型的最大处理时间 (如下表所述) 内完成事务处理的所有存储事务数。最大处理时间仅包括在存储服务内处理事务请求所花费的时间, 不包括任何为在存储服务中传入或传出请求所花费的时间。

请求类型	最大处理时间
PutBlob 和 GetBlob (包括块和页) 获取有效页 Blob 范围	两 (2) 秒乘以处理请求的过程中传输的 MB 数量
PutFile 和 GetFile	两 (2) 秒乘以处理请求的过程中传输的 MB 数量

请求类型**最大处理时间**

复制 Blob

九十 (90) 秒 (其中源和目标 blob 都位于同一存储帐户内)

复制文件

九十 (90) 秒 (其中源和目标文件都位于同一存储帐户内)。

PutBlockList

六十 (60) 秒

GetBlockList

表查询
列表操作

十 (10) 秒 (完成处理或返回继续)

批处理表操作

三十 (30) 秒

所有单个实体表操作
所有其他 Blob 和消息操作

两 (2) 秒

*这些数字表示最大处理时间。预期的实际时间和平均时间要少得多。

失败的存储事务不包括：

由于未能遵守适当的回退原则，而受到存储服务限制的事务请求。

其超时时间设置得比上面指定的各个最大处理时间要短的事务请求。

发送到 RA-GRS 帐户的读事务请求，您在发送到主要区域的请求失败时未尝试针对与存储帐户关联的次要区域执行请求。

发送到 RA-GRS 帐户的读取事务请求，这些请求由于异地复制延迟而失败。

GRS 和 RA-GRS 帐户的“异地复制延迟”是指将存储帐户的主要区域中存储的数据复制到存储帐户的次要区域中所需的时间。由于 GRS 和 RA-GRS 帐户是异步复制到次要区域，因此写入到存储帐户主要区域的数据在次要区域中不是立即可用的。您可以查询某个存储帐户的异地复制延迟，但是对于本 服务级别协议下描述的任何异地复制延迟时长，世纪互联不提供任何保证。

“异地冗余存储 (GRS) 帐户”是指其数据在主要区域内进行同步复制，然后异步复制到次要区域的存储帐户。您无法在与 GRS 帐户相关的次要区域直接读取数据或向其中写入数据。

“本地冗余存储 (LRS) 帐户”是指其数据仅在主要区域内进行同步复制的存储帐户。

“主要区域”是指存储帐户内数据所在的地理区域，当您创建存储帐户时可以对该区域进行选择。您可以仅对存储在与存储帐户相关的主要区域中的数据执行写请求。

“读取访问异地冗余存储 (RA-GRS) 帐户”是指其数据在主要区域内进行同步复制，然后异步复制到次要区域的存储帐户。您可以在与 RA-GRS 帐户相关的次要区域直接读取数据，但不能向其中写入数据。

“次要区域”是指 GRS 或 RA-GRS 帐户内的数据在其中复制和存储的地理区域，该区域是由 Azure 基于与该存储帐户关联的主要区域分配的。您无法指定与存储帐户相关的次要区域。

“总存储事务数”是指在指定订购的存储服务中的所有存储帐户在一个小时间隔内尝试的所有存储事务的集合，不包括排除的事务。

每月正常服务时间百分比：每月正常服务时间百分比应使用以下公式计算：

100% - 平均错误率

服务费抵扣 – LRS、GRS 和 RA-GRS (写入请求) 帐户的热层 Blobs 和 LRS 块 Blob 存储帐户的 Blobs：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
< 99.9%	10%
< 99%	25%

服务费抵扣 – RA-GRS (读取请求) 帐户的热层 Blobs：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
< 99.99%	10%
< 99%	25%

服务费抵扣 – LRS、GRS 和 RA-GRS (写入请求) 帐户的冷层 Blobs :

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
< 99%	10%
< 98%	25%

服务费抵扣 – RA-GRS (读取请求) 帐户的冷层 Blobs :

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
< 99.9%	10%

每月正常服务时间百分比

服务费抵扣

< 98%

25%

StorSimple 服务

i. 附加定义

- A. “备份”是指将存储在已注册 StorSimple 设备上的数据备份到 Azure 中的一个或多个关联的云存储帐户的过程。
- B. “云分层”是指将已注册 StorSimple 设备上的数据转移到 Azure 中的一个或多个关联的云存储帐户的过程。
- C. “失败”是指因 StorSimple 服务不可用而无法全面完成适当配置的备份、分层或还原操作。
- D. “受管理项目”是指已经配置为使用 StorSimple 服务备份到云存储帐户的数据卷。
- E. “还原”是指将数据从关联的云存储帐户复制到已注册 StorSimple 设备的过程。

ii. StorSimple 服务的每月正常服务时间计算和服务级别

- A. “部署分钟数”是指某个受管理项目已配置为备份或云分层到 Azure 中的 StorSimple 存储帐户的总分钟数。
- B. “最大可用分钟数”是指在一个帐单月份期间指定的 Azure 订购中所有受管理项目所用的总部署分钟数。
- C. “停机时间”是指在受管理项目的 StorSimple 服务不可用期间，指定的 Azure 订购中已由客户配置为要进行备份或云分层的所有受管理项目所用的总累计部署分钟数。对于某个指定的受管理项目，从该受管理项的备份、云分层或还原操作第一次失败到成功开始备份、云分层或还原该受管理项目期间，StorSimple 服务被视为不可用，前提是以不低于每三十 (30) 分钟一次的频率连续进行重试。

D. StorSimple 服务的“每月正常服务时间百分比”按如下方式计算：指定的 Azure 订购在一个帐单月份期间的最大可用分钟数减去停机时间，再除以最大可用分钟数。每月正常服务时间百分比计算公式如下所示：

E. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户对 StorSimple 服务的使用：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

Service Fabric

Service Fabric 是一项免费服务，因此不适用服务级别协议。Service Fabric 群集的可用性基于所用基础虚拟机和存储资源的服务级别协议。有关详细信息，请参见[虚拟机的服务级别协议](#)和[存储的服务级别协议](#)。

SQL Server Stretch Database

i. 适用于 SQL Server 伸展数据库的 SLA

我们保证，至少 99.9% 的时间内客户在其 SQL Server 伸展数据库和我们的 Internet 网关之间存在连接。

ii. SLA 详细信息

iii. 其他定义

- A. “**数据库**”是指 SQL Server 伸展数据库的一个实例。
- B. SQL Server 伸展数据库服务的每月正常运行时间计算和服务级别
- C. “**最大可用分钟数**”是指在给定 Azure 订阅的某个计费月份内给定数据库在 Azure 中部署的总分钟数。
- D. “**停机时间**”是指客户在给定 Azure 订阅中部署的所有数据库中数据库不可用的累计总分钟数。如果在某一分钟内客户持续与给定数据库建立连接的所有尝试均失败，则这一分钟对于该数据库而言视为不可用。
- E. SQL Server 伸展数据库服务的“**每月正常运行时间百分比**”计算方法为：在给定 Azure 订阅的某个计费月份内，最大可用分钟数减去停机时间再除以最大可用分钟数。“每月正常运行时间百分比”的计算公式如下：

每月正常运行时间百分比 = (最大可用分钟数 - 停机时间) / 最大可用分钟数

F. 客户在使用 Azure SQL 伸展数据库服务时适用以下服务级别和服务费抵扣：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

Traffic Manager 服务（流量管理器服务）

i. 附加定义

- A. “流量管理器配置文件”或“配置文件”是指由客户创建的流量管理器服务的部署，包含域名称、端点和其他配置设置，如管理门户中所示。
- B. “有效的 DNS 响应”是指针对 DNS 请求（为了获得指定流量管理器配置文件的特定域名），从至少一个流量管理器服务名称服务器群集中收到的 DNS 响应。

ii. 流量管理器服务的每月正常服务时间计算和服务级别

- A. “部署分钟数”是指在一个帐单月份期间在 Azure 中部署指定流量管理器配置文件的总分钟数。
- B. “最大可用分钟数”是指在一个帐单月份期间指定的 Azure 订购中客户部署的所有流量管理器配置文件所用的总部署分钟数。
- C. “停机时间”是指在配置文件不可用期间指定的 Azure 订购中客户部署所有配置文件所用的总累计部署分钟数。当在某一分钟內，如果针对配置文件中指定的 DNS 名称的所有连续 DNS 查询都未能在两秒內产生有效的 DNS 响应，则将视为指定的配置文件在该分钟內不可用。
- D. 流量管理器服务的“每月正常服务时间百分比”按如下方式计算：指定的 Azure 订购在一个帐单月份期间的最大可用分钟数减去停机时间，再除以最大可用分钟数。每月正常服务时间百分比计算公式如下所示：

E. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户对流量管理器服务的使用：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.99%	10%
<99%	25%

密钥保管库

- i. 我们保证至少在 99.9% 的情况下，密钥保管库事务能够在 5 秒内得到处理。
- ii. 密钥保管库每月正常运行时间计算和服务级别

“部署分钟数” 是指计费月份内在 Azure 中部署指定密钥保管库的总分钟数。

“最大可用分钟数” 是指计费月份内客户在指定 Azure 订阅中部署的所有密钥保管库的全部部署分钟数总和。

“已排除的事务” 是指创建、更新或删除密钥保管库、密钥或机密的事务。

“停机时间” 是指密钥保管库不可用期间客户在指定 Azure 订阅中部署的所有密钥保管库的累计总部署分钟数。如果一分钟内持续尝试针对密钥保管库执行事务（除了“已排除的事务”），结果返回错误代码，或在世纪互联收到请求后的 5 秒内不能生成成功代码，则该分钟对于给定密钥保管库而言视为不可用。

密钥保管库服务的**“每月正常运行时间百分比”**计算方法为：最大可用分钟数减去停机时间，两者的差值除以计费月份内指定 Azure 订阅的最大可用分钟数。每月正常运行时间百分比的计算公式如下：

每月正常运行时间百分比 = (最大可用分钟数 - 停机时间) / 最大可用分钟数

客户在使用密钥保管库服务时适用以下服务级别和服务费抵扣：

每月正常运行时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

虚拟机

对于在同一可用性集中部署了两个或多个实例的所有虚拟机，我们保证您在不少于 99.95% 的时间内至少与一个实例具有虚拟机连接。

对于任何为所有磁盘使用高级存储的单实例虚拟机，我们保证您在不少于 99.9% 的时间内具有虚拟机连接性。

i. 附加定义

- A. “可用性组” “可用性集” 是指为了避免单点故障，在不同的容错域中部署的两台或两台以上的虚拟机。
- B. “容错域” 是指一组共享公共资源（例如电源和网络连接）的服务器。
- C. “虚拟机” 是指可以单独部署，也可以作为可用性集的一部分部署的永久性实例类型。
- D. “虚拟机连接性” 是指在 TCP 或 UDP 网络协议下，虚拟机与其他 IP 地址之间的双向网络流量。根据协议，虚拟机是针对允许的流量进行配置的。IP 地址可以是与虚拟机相同的云服务中的 IP 地址、与虚拟机相同的虚拟网络中的 IP 地址或公共可路由 IP 地址。“故障域” 是指一组共享公共资源（例如电源和网络连接）的服务器的集合。
- E. “有通知的单实例维护” 是指会引起单实例虚拟机停机的网络、硬件、服务的计划性维护或升级。在此类维护或升级开始之前，我们将至少提前五 (5) 天发布通知。
- F. “数据磁盘” 是指用于存储应用程序数据的、附加至虚拟机的永久性虚拟硬盘。
- G. “操作系统磁盘” 是指用于存储虚拟机操作系统的、附加至虚拟机的永久性虚拟硬盘。
- H. “单实例” 是指未部署在可用性集中、或只包含部署在可用性集中的实例的任何单个虚拟机。

ii. 可用性集里的虚拟机的每月正常服务时间计算和服务级别

- A. “最大可用分钟数” 是指在一个帐单月份期间、在同一可用性集里部署了两个或多个实例的所有虚拟机总累计的分钟数。从同一可用性集里至少有两个虚拟机因客户发起的操作发挥作用时开始，直到客户发起的操作可能导致停止或删除虚拟机为止，即为最大可用分钟数计量的时间范围。
- B. “停机时间” 是指最大可用分钟数中总累计的虚拟机没连接的分钟数。
- C. 虚拟机的“每月正常服务时间百分比” 按以下方式计算：指定的 Azure 订阅在一个帐单月份期间的最大可用分钟数减去停机时间，再除以最大可用分钟数。每月正常服务时间百分比计算公式如下所示：

$$\text{每月正常服务时间百分比 \%} = (\text{最大可用分钟数} - \text{停机时间}) \div \text{最大可用分钟数}$$

D. 4. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户使用的可用性集里的虚拟机：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.95%	10%
<99%	25%
<95%	100%

iii.单实例虚拟机的每月正常服务时间计算和服务级别

A. “当月可用分钟数”是指一个指定月份内可用的总分钟数。

B. “停机时间”是指当月分钟数中总累计的虚拟机没连接的计分钟数。停机时间不包括有通知的单实例维护所引起的部分。

C. “每月正常服务时间百分比”按如以下方式计算：当月可用分钟数减去停机时间，再除以当月可用分钟数。其中，注，这只针对于所有操作系统磁盘和数据磁盘均使用高级存储的任何单实例虚拟机。

D.每月正常服务时间百分比 = (当月可用分钟数 - 停机时间) / 当月可用分钟数 X 100

E.以下服务级别和服务费抵扣适用于客户使用的对单实例虚拟机：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%
<95%	100%

VPN 网关

我们保证每个 VPN 或 ExpressRoute 的基本网关均具有 99.9% 的可用性。

我们保证 VPN SKUs 的所有网关均具有 99.95% 的可用性，不包括基本网关。

我们保证 ExpressRoute SKUs 的所有网关均具有 99.95% 的可用性，不包括基本网关。

i. VPN 网关月度正常运行时间计算和服务级别

- A. “最大可用分钟数”是指当 Azure 订购中部署了指定 VPN 网关时，一个帐单月份期间的总累计分钟数。
- B. “停机时间”是指在 VPN 网关不可用期间累计的最大可用分钟总数。如果一分钟内，在持续三十 (30) 秒的窗口中尝试与 VPN 网关建立连接但均不成功，则视为在这一分钟内不可用。
- C. 指定 VPN 网关在指定计费月份的“每月正常运行时间百分比”按以下方式计算：
VPN 网关在一个帐单月份期间的最大可用分钟数减去停机时间再除以最大可用分钟数。每月正常运行时间百分比的计算公式如下所示：

$$\text{每月正常运行时间百分比} = (\text{最大可用分钟数} - \text{停机时间}) / \text{最大可用分钟数} \times 100$$

- D. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户对各个 VPN 网关的使用：

VPN 或 ExpressRoute 的基本网关

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

VPN 和 ExpressRoute SKUs 的网关，不包括基本网关。

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.95%	10%
<99%	25%

应用服务

我们保证在客户订购下运行的应用都将具有 99.95% 的可用性。没有为应用的免费或共享层级提供任何服务级别协议。

i. **附加定义**

- A. **“部署分钟数”** 是指在一个帐单月份期间指定的应用已设置为在 Azure 中运行的总分钟数。从创建应用之时或者客户发起了导致应用运行的操作时开始，直到客户发起了可能导致停止或删除该应用的操作时截止，部署分钟数是以这一段时间范围来计量的。
- B. **“最大可用分钟数”** 是指在一个帐单月份期间指定的 Azure 订购中客户部署所有应用所用的总部署分钟数。
- C. **“应用”**是指客户在应用服务内部署的 Web 应用、移动应用、API 应用或逻辑应用，不包括免费和共享层级中的应用。
- D. **“停机时间”** 在应用不可用期间，在指定的 Azure 订购中客户部署所有应用所用的总累计部署分钟数。当在某一分钟内，在某个应用和微软 Internet 网关之间没有连接时，则将会视该分钟内此指定应用不可用。每月正常服务时间百分比计算公式如下所示：
- E. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户对网站服务的使用：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.95%	10%
<99%	25%

附加条款：服务费抵扣仅适用于因您使用 Web 应用、移动应用、API 应用或逻辑应用而产生的费用，不适用于因使用通过应用服务提供的其他类型的应用而产生的费用，这些应用不属于本服务级别协议的范围。

虚拟机规模集

虚拟机规模集是一项免费服务，因此本身不提供具有财务保障的服务级别协议。但是，如果虚拟机规模集在2个或2个以上容错域中包含了虚拟机，则其可用性取决于基础虚拟机服务级别协议。请访问 [虚拟机服务级别协议](#)页。

托管磁盘

托管磁盘本身不提供有财务方面支持的服务级别协议。托管磁盘的可用性取决于所使用的基础存储和其所依附的虚拟机的服务级别协议。有关详细信息，请参阅 [虚拟机](#) 和 [存储服务级别协议](#) 页。

认知服务

我们保证，认知服务将在不少于 99.9% 的时间内可用。没有为免费层级提供任何服务级别协议。

i. 附加定义

- A. “**事务尝试总数**”是指在指定认知服务 API 的一个帐单月份期间内，客户发出的经身份验证的 API 请求的总数量。事务尝试总数不包括在收到第一个错误代码后的五 (5) 分钟时段内不断重复返回该错误代码的 API 请求。
- B. “**失败的事务数**”是指事务尝试总数中所有返回错误代码的认知服务 API 请求数。失败的事务数不包括在收到第一个错误代码后的五 (5) 分钟时段内不断重复返回该错误代码的 API 请求。

ii. 每月正常服务时间计算

- A. 每项 API 服务的“**每月正常服务时间百分比**”按如下方式计算：指定的 API 订购的一个帐单月份期间内的事务尝试总数减去失败的事务数，再除以事务尝试总数。每月正常服务时间百分比计算公式如下所示：

$$\text{每月正常服务时间百分比} = (\text{事务尝试总数} - \text{失败的事务数}) / \text{事务尝试总数} * 100$$

- B.2. 以下服务级别和服务费抵扣适用于认知服务 API：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

iii. 服务级别例外情况

A. 没有为免费层级提供任何服务级别协议。

Azure 分析服务

我们保证，在 Azure 分析服务的服务器上执行的客户端操作的成功率不低于 99.9%。

i. 附加定义

A. “服务器”指任何 Azure 分析服务的服务器。

B. “最大可用分钟数”是指在一个账单月份期间，在指定的 Azure 订购中指定服务器所部署的总分钟数。

C. “客户端操作”是指所有 Azure 分析服务支持的记录操作的集合。

D. “停机时间”是指指定服务器在指定的 Azure 订购的一个账单月份期间不可用的总累计分钟数。如果某一分钟内有超过 1% 的已完成客户端操作返回了错误代码，即视为该分钟内该服务器不可用。

E. 指定服务器的“每月正常服务时间百分比”按以下方式计算：指定的 Azure 订购在一个账单月份期间的最大可用分钟数减去停机时间，再除以最大可用分钟数。每月正常服务时间百分比计算公式如下所示：

$$\text{每月正常服务时间百分比} = (\text{最大可用分钟数} - \text{停机时间}) / \text{最大可用分钟数}$$

F. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户对网站服务的使用：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

Azure Cosmos DB

在中国由世纪互联运营的 Azure Cosmos DB 是分布式多模型数据库服务。它在中国不同 Azure 数据中心提供统包数据分发，无论您的用户位于何处，其均可以透明方式调整及复制您的数据。该服务提供全面的 99.99% SLA，包括对配置有五种一致性水平中任意一种的单个 Azure 区域的 Cosmos DB 数据库帐户，或是配置有四种松散一致性水平中任意一种的跨多

个 Azure 区域的数据库帐户的吞吐量、一致性、可用性和延迟保证。此外，除一致性水平选择之外，Cosmos DB 还提供跨两个或多个 Azure 区域数据库帐户的读取可用性为 99.999% 的 SLA。

i. **附加定义**

- A. **"集合"**是指 JSON 文档的容器，它是事务和查询规模的单位。
- B. **"最大可用分钟数"** 是指在一个帐单月份期间，在指定的 Azure 订购中指定服务器所部署的总分钟数。"消耗的 RU 数"是指在指定的一秒内 Azure Cosmos DB 集合处理的所有请求所消耗的请求单位的总数。
- C. **"数据库帐户"**是指 Azure Cosmos DB 资源模型的顶级资源。一个 Azure Cosmos DB 数据库帐户包含一个或多个数据库。
- D. **"失败的请求数"**是指在下表中记录的最大上限内，总请求中返回错误代码或未能返回成功代码的请求数。
- E. **"失败的读取请求数"**是指在下表中记录的最大上限内，总读取请求中返回错误代码或未能返回成功代码的请求数。

操作	处理延迟最大上限
所有数据库帐户配置操作	2 分钟
添加新区域	60 分钟
手动故障转移	5 分钟
资源操作	5 秒

操作

处理延迟最大上限

媒体操作

60 秒

- F. "**配置的 RU**"是指在指定的一秒内，为指定 Azure Cosmos DB 集合配置的所有请求单位。
- G. "**速率受限请求数**"是指在指定的一秒内，在消耗的 RU 数超过集合中的某部分配置的 RU 数后，受 Azure Cosmos DB 集合限制的请求数。
- H. "**请求单位 (RU)**" 是 Azure Cosmos DB 吞吐量的度量。
- I. "**资源**"是指与数据库帐户关联的一组 URI 可寻址实体。
- J. "**成功的请求数**"通过总请求数减去失败的请求数计算得出。
- K. "**总请求数**"是指在一个帐单月份期间指定的 Azure 订阅中的一小时时间间隔内对资源发出的所有请求数（包括速率受限请求数和所有失败的请求数）。
- L. "**总读取请求数**"是指在一个帐单月份期间指定的 Azure 订阅中的一小时时间间隔内对资源发出的所有读取请求数（包括速率受限请求数和所有失败的请求数）。

ii. 可用性 SLA

- A. "**读取错误率**"的计算方式如下：一个指定 Azure 订购中的所有资源在指定的一小时时间间隔内产生的失败读取请求总数除以总读取请求数。如果在指定的一小时时间间隔内的总读取请求数为零，则该时间间隔的读取错误率为 0%。
- B. "**错误率**"的计算方式如下：一个指定 Azure 订购中的所有资源在指定的一小时时间间隔内产生的失败请求总数除以总请求数。如果在指定的一小时时间间隔内的总请求数为零，则该时间间隔的错误率为 0%。
- C. 某个帐单月份的"**平均错误率**"是指此帐单月份中每个小时的错误率总和除以此帐单月份内的总小时数。

D. 某个帐单月份的**"平均读取错误率"**是指此帐单月份中每个小时的读取错误率总和除以该帐单月份内的总小时数。

E. Azure Cosmos DB 服务的**"每月可用性百分比"**通过以下方式计算：100% 减去指定 Azure 订购在一个帐单月份中的平均错误率，其中该服务可通过配置有五种一致性水平中任意一种的单个区域的 Cosmos DB 数据库帐户，或是配置有四种松散一致性水平中任意一种的跨多个区域的数据库帐户进行部署。每月可用性百分比计算公式如下所示：

$$\text{每月正常服务时间 \%} = 100\% - \text{平均错误率}$$

服务费抵扣：

每月可用性百分比	服务费抵扣
<99.99%	10%
<99%	25%

F. Azure Cosmos DB 服务**"每月读取可用性百分比"**通过以下方式计算：100% 减去指定 Azure 订购在一个帐单月份中的平均读取错误率，其中该服务可通过配置为跨两个或多个区域的数据库帐户进行部署。每月读取可用性百分比计算公式如下所示：

$$\text{每月读取可用性正常服务时间 \%} = 100\% - \text{平均读取错误率}$$

服务费抵扣：

每月读取可用性百分比	服务费抵扣
<99.999%	10%
<99%	25%

G. Azure Cosmos DB 服务**"每月多重写入位置可用性百分比"**通过以下方式计算：100% 减去指定 Azure 订购在一个帐单月份中的平均错误率，其中该服务可通过配置为跨多个 Azure 区域有多个可写位置的数据库帐户进行部署。每月可用性百分比计算公式如下所示：

$$\text{每月正常服务时间 \%} = 100\% - \text{平均错误率}$$

服务费抵扣：

每月多重写入位置可用性百分比	服务费抵扣
<99.999%	10%
<99%	25%

iii. **吞吐量 SLA**

- A. "吞吐量失败请求数"是指在指定的一秒内，消耗的 RU 数尚未超过集合中的某部分配置的 RU 数时，受产生错误代码的 Azure Cosmos DB 集合限制的请求数。
- B. "错误率"的计算方式如下：一个指定 Azure 订购中的所有资源在指定的一小时时间间隔内产生的吞吐量失败请求总数除以总请求数。如果在指定的一小时时间间隔内的总请求数为零，则该时间间隔的错误率为 0%。
- C. 某个帐单月份的"平均错误率"是指此帐单月份中每个小时的错误率总和除以该帐单月份内的总小时数。
- D. Azure Cosmos DB 服务的"每月吞吐量百分比"通过以下方式计算：100% 减去指定 Azure 订购在一个帐单月份中的平均错误率。每月吞吐量百分比计算公式如下所示：

$$\text{每月吞吐量百分比} = 100\% - \text{平均错误率}$$

E. 服务费抵扣：

每月吞吐量百分比	服务费抵扣
<99.99%	10%
<99%	25%

iv. **一致性 SLA**

- A. "K" 是读取滞后于写入的某一指定文档的版本数量。
- B. "T" 指定的时间间隔。

C. "一致性水平"是指用于支持一致性保证的针对特定读取请求的设定。下表列出了有关一致性水平的保证。请注意，会话、有限过期、一致前缀和最终一致性水平均为“松散”的一致性水平。

一致性水平	一致性保证
强	可线性化
会话	读取您自己的写入 (在写入区域内)
	单调读取
	一致前缀
有限过期	读取您自己的写入 (在写入区域内)
	单调读取 (在某一区域内)
	一致前缀
	过期界限 < K,T >

一致性水平

一致前缀

最终

一致性保证

一致前缀

最终

- D. "**一致性违反率**"是指某一指定的 Azure 订购中的所有资源在给定的一个小时时间间隔内, 针对所选一致性水平执行一致性保证时未能交付的成功请求数, 除以总请求数。如果指定的一小时时间间隔内的"总请求数"为零, 则该时间间隔的"一致性违反率"为 0%。
- E. 某个帐单月份的"**平均一致性违反率**"是指此帐单月份中每小时的一致性违反率总和除以该帐单月份内的总小时数。
- F. Azure Cosmos DB 服务的"**每月一致性状态百分比**"通过以下方式计算: 100% 减去指定 Azure 订购在一个帐单月份中的平均一致性违反率。

$$\text{每月一致性百分比} = 100\% - \text{平均一致性违反率}$$

G. 服务费抵扣:

每月一致性状态百分比	服务费抵扣
<99.99%	10%
<99%	25%

v. 延迟 SLA

- A. "**应用程序**"是指使用在一个帐单月份中配置有特定 Azure 订购 TCP 直连的 Azure Cosmos DB 客户端 SDK 在本地 Azure 区域内部署并启用了加速网络的 Azure Cosmos DB 应用程序。
- B. "**N**"是指在给定一小时内, 执行文档读取或文档写入操作且有效载荷小于或等于 1 KB 的给定应用的成功请求数。
- C. "**S**"是指对于在给定一小时内, 执行文档读取或文档写入操作且有效载荷小于或等于 1 KB 的给定应用, 依延迟性升序排列的成功请求响应次数。

D. "序数排列"是指第 99 个百分位数，最接近的序数排列方法公式如下：

$$\text{序数排列} = (99 / 100) * N$$

E. "P99 延迟"是指 S 序数排列的值。

F. "过度延迟小时数"是指其间应用提交的成功请求会导致文档读取 P99 延迟大于或等于 10ms 或文档写入 P99 延迟大于或等于 10ms 的一小时时间间隔的总数量。如果在指定的一小时时间间隔内的“成功请求数”为零，则该时间间隔的“过度延迟小时数”为 0。

G. 某个帐单月份的"平均过度延迟率"是指此帐单月份中过度延迟小时数总和除此帐单月份内的总小时数。

H. 指定 Azure Cosmos DB 应用程序的"每月 P99 延迟状态百分比"通过以下方式计算：100% 减去指定 Azure 订购在一个帐单月份中的平均过度延迟率，其中该服务可通过配置有五种一致性水平中任意一种的单个区域的数据库帐户，或是配置有四种松散一致性水平中任意一种的跨多个区域的数据库帐户进行部署。每月 P99 延迟状态百分比计算公式如下所示：

$$\text{每月 P99 延迟状态百分比} = 100\% - \text{平均过度延迟率}$$

I. 服务费抵扣：

每月 P99 延迟状态百分比	服务费抵扣
<99.99%	10%
<99%	25%

网络观察程序

我们保证在 99.9% 的时间内，网络诊断工具均能够成功执行操作并返回响应。

i. 附加定义

A. "网络诊断工具"是指一系列网络诊断和拓扑工具。

ii. 网络诊断工具的每月正常运行时间计算和服务级别

A. "最大诊断检查次数"是指在一个帐单月份期间，客户在指定的 Azure 订阅中配置的网络诊断工具所执行的诊断操作总次数。

B. **“失败的诊断检查次数”** 是指在最大诊断检查次数中，返回错误代码或未在下表所列的最大处理时间内返回响应的诊断操作总次数。

诊断工具	最长处理时间
IPFlow 验证 NextHop 数据包捕获 安全组视图拓扑	两分钟
VPN 故障排除	十分钟

C. **“每月正常运行时间百分比”** 按以下方式计算：最大诊断检查次数减去诊断检查失败次数，再除以最大诊断检查次数。

D. 每月正常服务时间百分比计算公式表示：

$$\text{每月正常服务时间百分比} = (\text{最大诊断检查次数} - \text{诊断检查失败次数}) / \text{最大诊断检查次数} \times 100$$

E. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户对网络诊断工具的使用：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

Azure 监控器

使用 Azure 监控器，您可以收集详尽的性能和使用情况数据、活动和诊断日志，并以一致的方式定义 Azure 资源的警报和通知。我们保证，在不少于 99.9% 的时间内，通知会成功送达。

i. Azure 监控器警报的每月正常服务时间计算和服务级别

- A. “**警报规则**”是一组信号标准，用于使用警报服务可分析的监控事件数据生成警报。
- B. “**最大可用分钟数**”是指在一个计费月内，客户在指定的 Azure 订阅中部署警报规则所用的总分钟数。
- C. “**停机时间**”是指最大可用分钟数中警报规则不可用的总分钟数。如果在某一分钟内，所有旨在分析警报规则中所定义资源的遥测信号的连续尝试均返回错误代码，或者在五分钟内没有返回成功代码，则可以视为在这一分钟内指定的警报规则不可用。
- D. “**每月正常服务时间百分比**”是用最大可用分钟减去停机时间，再除以最大可用分钟乘以 100 计算。每月正常服务时间百分比 计算公式如下所示：

每月正常服务时间百分比 = (最大可用分钟数 - 停机时间) / 最大可用分钟数 X 100

- E. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户对 Azure 监控器通知递送的使用：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

ii. Azure 监控器通知递送的每月正常服务时间计算和服务级别

- A. “**操作组**”是一组由客户在指定 Azure 订阅中部署的操作，其作用为定义首选通知递送方式。
- B. “**部署分钟数**”是指在一个账单月份期间，客户在 Azure 订阅中为指定操作组部署的总分钟数。

- C. **“最大可用分钟数”**是指在一个帐单月份期间，客户在指定 Azure 订购中为所有操作组部署的总部署分钟数。
- D. **“停机时间”**是指在操作组不可用期间，所有操作组累计的总部署分钟数。如果在某一分钟内，所有旨在发送警报或执行与操作组相关的注册管理操作的连续尝试均返回错误代码，或者在五分钟内没有返回成功代码，则可以视为指定的操作组在该分钟内不可用。
- E. **“每月正常服务时间百分比”**按以下方式计算：用指定的 Azure 订购在一个帐单月份期间的最大可用分钟数减去停机时间，再除以最大可用分钟数。每月正常服务时间百分比计算公式如下所示：
- $$\text{每月正常服务时间百分比} = (\text{最大可用分钟数} - \text{停机时间}) / \text{最大可用分钟数} \times 100$$
- F. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户对 Azure 监控器通知递送的使用：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

API 管理

我们保证在不少于 99.9% 的时间内基本、标准和高级层级中运行的 API 管理服务实例可以响应执行操作的请求。

为 API 管理服务的开发人员层级未提供任何服务级别协议。

- A. **“部署分钟数”**是指在一个帐单月份期间在 Azure 中部署指定 API 管理实例的总分钟数。
- B. **“最大可用分钟数”**是指在一个帐单月份期间，指定的 Azure 订购中部署的所有 API 管理实例的总部署分钟数。
- C. **“代理”**是指负责接收 API 请求并将其转发给配置的相关 API 的 API 管理服务组件。
- D. **“停机时间”**是指 API 管理服务不可用期间，最大可用分钟的分钟总数。如果在某一分钟内所有通过代理不断尝试执行的操作均导致错误代码，或者在五分钟内没有返回成功代码，则可以视为在该分钟内指定的 API 管理实例不可用。
- E. **“每月正常服务时间百分比”**是用最大可用分钟减去停机时间，再除以最大可用分钟乘以100计算。

每月正常服务时间 % = (最大可用分钟 - 停机时间) / 最大可用分钟 X 100

i. **基本、标准和高级层级的服务费抵扣**

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

Azure Database for MySQL

我们保证，客户的 Azure Database for MySQL 服务器与我们的 Internet 网关至少可在 99.99% 的时间内保持连接。

A. “服务器”是指任何指定的 Azure Database for MySQL 服务器。

i. **Azure Database for MySQL 的每月正常服务时间计算和服务级别**

A. “最大可用分钟数”是指在一个帐单月份期间，客户在 Azure 订购中针对指定服务器部署的总分钟数。

B. “停机时间”是指最大可用分钟数中服务器不可用的总分钟数。如果客户连续尝试与服务器建立连接但均返回错误代码，即该分钟视为不可用。

C. Azure Database for MySQL 的“每月正常服务时间百分比”计算方法为：最大可用分钟数减去停机时间，再除以最大可用分钟数。

每月正常服务时间百分比计算公式如下所示：

每月正常服务时间 % = (最大可用分钟 - 停机时间) / 最大可用分钟 X 100

以下服务级别和服务信用适用于客户对 Azure Database for MySQL 的使用：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.99%	10%
<99%	25%

Azure Database for PostgreSQL

我们保证，客户的 Azure Database for PostgreSQL 服务器与我们的 Internet 网关至少可在 99.99% 的时间内保持连接。

A. “服务器”是指任何指定的 Azure Database for PostgreSQL 服务器。

i. **Azure Database for PostgreSQL 的每月正常服务时间计算和服务级别**

A. “**最大可用分钟数**”是指在一个帐单月份期间，客户在 Azure 订购中针对指定服务器部署的总分钟数。

B. “**停机时间**”是指最大可用分钟数中服务器不可用的总分钟数。如果客户连续尝试与服务服务器建立连接但均返回错误代码，即该分钟视为不可用。

C. Azure Database for PostgreSQL 的“**每月正常服务时间百分比**”计算方法为：最大可用分钟数减去停机时间，再除以最大可用分钟数。

每月正常服务时间百分比计算公式如下所示：

$$\text{每月正常服务时间 \%} = (\text{最大可用分钟} - \text{停机时间}) / \text{最大可用分钟} \times 100$$

以下服务级别和服务信用适用于客户对 Azure Database for PostgreSQL 的使用：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.99%	10%
<99%	25%

Functions

对于在消费计划上运行的 Function Apps，我们保证在成功触发触发器后，相关函数将运行 99.95% 的时间。

对于在应用服务计划中运行的 Function App，我们保证相关函数计算在至少 99.95% 的时间内可用。

i. **附加定义**

A. “**Function App**”是与相关触发器共同部署的一个或多个函数的集合。

ii. **消费计划 Function App 的每月正常服务时间计算和服务级别**

- A. **“触发执行总数”** 是客户在一个帐单月内在指定 Azure 订购中触发的 Function App 执行总数。
- B. **“不可用执行次数”** 是触发执行总数中未能运行的执行总数。在触发器成功触发后五 (5) 分钟，当指定 Function App 记录日志未捕获任何输出时，无法运行执行。
- C. 消费计划中 Function Apps 的 **“每月正常服务时间百分比”** 计算方法为：触发执行总数减去不可用执行次数，除以触发执行总数再乘以 100。

$$\text{每月正常服务时间百分比} = (\text{触发执行总数} - \text{不可用执行总数}) / (\text{触发执行总数}) \times 100$$

以下服务级别和服务费抵扣适用于客户对消费计划 Function App 的使用。

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.95%	10%
<99%	25%

iii. **应用服务计划的 Function App 每月正常服务时间计算和服务级别**

- A. **“部署分钟数”** 是指在一个帐单月份期间指定 Function App 可被触发的总分钟数。部署分钟数是基于服务触发函数执行的总时间来计量，而不是基于在指定月份可以触发的函数执行的可能时间。
- B. **“最大可用分钟数”** 是指在一个帐单月份期间，客户在指定的 Azure 订购中部署的指定 Function App 的总部署分钟数。
- C. **“停机时间”** 是指最大可用分钟数中 Function App 不可用于触发的总分钟数。如果某一分钟内，Function App 托管的应用服务计划和 Microsoft Internet 网关之间没有连接，则应视为在该分钟内此指定 Function App 不可用。
- D. 应用服务计划中函数的 **“每月正常服务时间百分比”** 计算方法为：最大可用分钟数减去停机时间，除以最大可用分钟数后再乘以 100。

$$\text{每月正常服务时间 \%} = (\text{最大可用分钟数} - \text{停机时间}) / \text{最大可用分钟数} \times 100$$

指定帐单月份中特定受保护实例的本地到本地故障转移的“每月正常服务时间百分比”	服务费抵扣
<99.95%	10%
<99%	25%

Azure Active Directory B2C

此服务级别协议将于 2019 年 7 月 1 日生效。

我们保证 Azure Active Directory B2C 服务的可用性不低于 99.9%。

该服务在以下情况下视为对目录可用：该服务能够处理用户注册、登录、编辑概况、重置密码和多重身份验证请求。

开发人员能够创建、读取、写入和删除目录中的条目。

没有为 Azure Active Directory B2C 的免费层级提供任何服务级别协议。

iv. 附加定义

- A. **“部署分钟数”** 是指在一个帐单月份期间部署的 Azure AD B2C 目录的总分钟数。
- B. **“最大可用分钟数”**是指在一个帐单月份期间指定的 Azure 订购中所有 Azure AD B2C 目录的总部署分钟数。
- C. **“停机时间”**是指在 Azure AD B2C 服务不可用期间，指定的 Azure 订购中客户部署所有 Azure AD B2C 目录所用的总累计分钟数。如果在某一分钟内，处理用户注册、登录、编辑概况、重置密码和多重身份验证请求的所有尝试或者由开发人员在目录中进行的创建、读取、写入以及删除条目的所有尝试在两分钟内既没有返回令牌也没有返回有效的错误代码或者没有返回响应，则应视为该分钟不可用。
- D. **“每月正常服务时间百分比”**按以下方式计算：Azure 订购在一个帐单月份期间的最大可用分钟数减去停机时间，再除以最大可用分钟数。

每月正常服务时间百分比计算公式如下所示：

$$\text{每月正常服务时间 \%} = (\text{最大可用分钟} - \text{停机时间}) / \text{最大可用分钟数}$$

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

Azure Database for MariaDB

我们保证，客户的 Azure Database for MariaDB 服务器与我们的 Internet 网关至少可在 99.99% 的时间内保持连接。

i. **附加定义**

A. “**服务器**” 是指任何指定的 Azure Database for MariaDB 服务器。

ii. **Azure Database for MariaDB 的每月正常服务时间计算和服务级别**

A. “**最大可用分钟数**” 是指在一个帐单月份期间，客户在 Azure 订购中针对指定服务器部署的总分钟数。

B. “**停机时间**” 是指最大可用分钟数中服务器不可用的总分钟数。如果客户连续尝试与服务服务器建立连接但均返回错误代码，即该分钟视为不可用。

C. Azure Database for MariaDB 的 “**每月正常服务时间百分比**” 计算方法为：最大可用分钟数减去停机时间，再除以最大可用分钟数。

D. 每月正常服务时间百分比计算公式如下所示：

$$\text{每月正常服务时间百分比} = (\text{最大可用分钟数} - \text{停机时间}) / \text{最大可用分钟数} * 100$$

以下服务级别和服务信用适用于客户对 Azure Database for MariaDB 的使用：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.99%	10%
<99%	25%

Azure Kubernetes 服务 (AKS)

作为一项免费服务，AKS 不提供有经济支持的服务级别协议。我们将努力使 Kubernetes API 服务器达到 99.5% 的可用性。虚拟机服务级别协议 (SLA) 论述了您的群集中代理节点的可用性。有关详细信息，请参阅[虚拟机的服务级别协议](#)。

数据工厂

我们保证在不少于 99.9% 的时间内成功地处理针对数据工厂资源执行操作的请求。

我们保证所有活动运行在其计划的执行时间四 (4) 分钟内启动的情况至少达到 99.9%。

i. **附加定义**

- A. “资源”是指在数据工厂中创建的集成运行时(包括 Azure、SSIS 和自我托管的集成运行时)、触发条件、管道、数据集和链接的服务。
- B. “活动运行”是指活动的执行或尝试执行。

ii. **数据工厂 API 调用的每月正常运行时间计算**

- A. “总请求数”是排除的请求以外所有请求的集合,用于请求在指定 Azure 订阅的计费月对资源执行操作。
- B. “排除的请求数”是导致 HTTP 4xx 状态代码 (HTTP 408 状态代码以外) 的请求的集合。
- C. “失败的请求数”是总请求数内返回错误代码或 HTTP 408 状态代码或者在两分钟内未返回成功代码的所有请求的集合。
- D. 对数据工厂服务进行的 API 调用的“每月正常运行时间百分比” 计算为指定 Azure 订阅的计费月中的总请求数减去失败的请求数,再除以总请求数。
- E. 每月正常运行时间百分比用以下公式表示 :

$$\text{每月正常运行时间百分比} = (\text{总请求数} - \text{失败的请求数}) / \text{总请求数} * 100$$

以下服务费抵扣适用于数据工厂服务中客户对 API 调用的使用 :

每月正常运行时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

iii. **数据工厂活动运行的每月正常运行时间计算**

- A. “总活动运行数”是在指定 Azure 订阅的指定计费月期间尝试的活动运行总数。
- B. “延迟的活动运行数”是活动在所有作为执行前提条件的相依关系已满足时,在其预定执行时间后四 (4) 分钟内仍未开始的已尝试活动运行总数。
- C. 数据工厂的“每月正常运行时间百分比” 计算为指定 Azure 订阅的计费月中的总活动运行数减去延迟的活动运行数,再除以总活动运行数。
- D. 每月正常运行时间百分比用以下公式表示 :

$$\text{每月正常运行时间百分比} = (\text{总活动运行数} - \text{延迟的活动运行数}) / \text{总活动运行数} * 100$$

以下服务水平和服务费抵扣适用于数据工厂服务中的客户活动运行：

每月正常运行时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

安全中心

我们保证，适用于 Azure 安全中心标准层级的受保护节点安全监控信息的可用性为 99.9%。没有为 Azure 安全中心的免费层级提供任何服务级别协议。

i. 附加定义

- A. **“受保护节点”** 是一种 Azure 资源，用于为 Azure 安全中心标准层级配置的计费目的。
- B. **“安全监控”** 用于评估受保护节点，该评估可能提供诸如 Azure 安全中心中的安全健康状况、建议和安全警报之类的结果。
- C. **“最大可用分钟数”** 是指在一个账单月份期间指定受保护节点已为安全监控部署和配置的总分钟数。
- D. **“停机时间”** 是指在一个账单月份期间指定受保护节点的安全监控信息不可用的总累计分钟数。如果在某一分钟内，所有旨在检索安全监控信息的连续尝试均返回错误代码或者在两分钟内未返回成功代码，则可以视为在这一分钟内指定的受保护节点不可用。
- E. 在一个指定账单月份内，指定受保护节点的 Azure 安全中心的 **“每月正常服务时间百分比”** 按如下方式计算：最大可用分钟数减去停机时间，再除以最大可用分钟数。
- F. 每月正常服务时间百分比计算公式如下所示：

$$\text{每月正常服务时间百分比} = (\text{最大可用分钟数} - \text{停机时间}) / \text{最大可用分钟数} * 100$$

下列服务级别和服务费抵扣适用于客户对各受保护节点的使用：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

服务级别例外：本服务级别协议不包含 Azure 安全中心的免费层级。

Azure 数据资源管理器

我们保证 Azure 数据资源管理器服务的可用性不少于 99.9%。前身为 Kusto。

i. 附加定义

A. “**群集**”是指 Azure 数据资源管理器 (ADX) 运行的群集。

ii. Azure 数据资源管理器的每月正常服务时间计算和服务级别

A. “**最大可用分钟数**”是指在一个帐单月份期间,客户在 Azure 订购中针对指定群集部署的总分钟数。

B. “**停机时间**”是指最大可用分钟数中群集不可用的总分钟数。当在某一分钟内,所有试图与群集建立连接的连续尝试均返回一个错误代码,则将会视该分钟内指定的群集不可用。

C. Azure 数据资源管理器的“**每月正常服务时间百分比**”计算方法为:最大可用分钟数减去停机时间,再除以最大可用分钟数。

D. 每月正常服务时间百分比计算公式如下所示:

$$\text{每月正常服务时间百分比} = (\text{最大可用分钟数} - \text{停机时间}) / \text{最大可用分钟数} * 100$$

以下服务级别和服务费抵扣适用于客户对服务的使用:

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%

事件网格

我们保证客户在 99.99% 的时间能够将消息发布到事件网格。

i. 事件网格的每月正常服务时间计算和服务级别

A. “**最大可用分钟数**”是指在一个帐单月份期间,客户在 Azure 订阅中部署事件网格的总分钟数。

B. “**停机时间**”是指在事件网格不可用期间,在某个指定的 Azure 订购中,客户部署的所有事件网格的最大可用分钟数内的总分钟数。如果在某一分钟内,发布消息的所有请求均返回错误代码,或者没有返回成功代码,则可以视为在这一分钟内指定的事件网格不可用。

C. 事件网格的“**每月正常服务时间百分比**” 计算方法为最大可用分钟数减停机时间除以最大可用分钟数再乘以 100。

每月正常服务时间百分比计算公式如下所示：

$$\text{每月正常服务时间 \%} = (\text{最大可用分钟数} - \text{停机时间}) / \text{最大可用分钟数} * 100$$

D. 下列服务级别和服务费抵扣适用于客户对事件网格的使用。

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.99%	10%
<99%	25%

Azure 防火墙

Azure 防火墙为虚拟网络资源提供了完全有状态的本机防火墙功能，具有内置的高可用性和自动扩展的能力。

我们保证，当在单一可用性区域内部署时，Azure 防火墙将在不少于 99.95% 的时间内可用。

我们保证，当在同一 Azure 区域中跨两个或更多可用性区域部署时，Azure 防火墙将在不少于 99.99% 的时间内可用。

i. 附加定义

A. “**Azure 防火墙服务**” 指部署在客户虚拟网络中的逻辑防火墙实例。

ii. 在单个可用性区域内部署的 Azure 防火墙服务的每月正常服务时间计算和服务级别。

A. “**最大可用分钟数**” 指当 Azure 订购中部署了 Azure 防火墙服务时，一个计费月内的总累计分钟数。

B. “**故障时间**” 是在一个计费月内，在 Azure 防火墙服务不可用期间的给定的 Azure 防火墙服务累积的最大可用分钟数。当在某一分钟内，所有尝试连接至 Azure 防火墙服务的操作均失败，则将会视该分钟不可用。

C. “**每月正常服务时间百分比**”：每月正常服务时间百分比应使用以下公式计算：

$$(\text{最大可用分钟数} - \text{故障时间}) / \text{最大可用分钟数} \times 100$$

D. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户对在单个可用性区域内部署的 Azure 防火墙服务的使用情况：

指定帐单月份中特定受保护实例的本地到本地故障转移的“每月运行时间百分比”	服务费抵扣
<99.95%	10%
<99%	25%

iii. **跨两个或更多可用性区域部署的 Azure 防火墙服务的每月正常服务时间计算和服务级别**

A. **“最大可用分钟数”** 指当 Azure 订购中于同一区域中跨两个或更多可用性区域部署了 Azure 防火墙服务时，一个计费月内的总累计分钟数。

B. **“故障时间”** 是在一个计费月内，在 Azure 防火墙服务不可用期间跨两个或更多可用性区域部署的给定的 Azure 防火墙服务累积的最大可用分钟数。当在某一分钟内，所有尝试连接至 Azure 防火墙服务的操作均失败，则将会视该分钟不可用。

C. 跨两个或更多可用性区域部署的 Azure 防火墙的 **“每月正常服务时间百分比”** 应使用以下公式计算：

$$(\text{最大可用分钟数} - \text{故障时间}) / \text{最大可用分钟数} \times 100$$

D. 以下服务级别和服务费抵扣适用于客户对同一区域中跨两个或更多可用性区域部署的 Azure 防火墙服务的使用：

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.99%	10%
<99%	25%

Azure Active Directory 高级版 P1 和 P2

我们保证客户在 99.99% 的时间能够将消息发布到事件网格。

此服务级别协议将于 2019 年 9 月 1 日生效。

我们保证 Azure Active Directory 高级版服务的可用性至少达到 99.9%。这些服务在以下情况下视为可用：

- 用户能够登录到该服务、登录到访问面板、在访问面板上访问应用程序和重置密码。

- IT 管理员能够创建、读取、写入和删除目录中的条目，或者能够配置或取消配置用户对目录中应用程序的访问。

本服务级别协议仅适用于 Azure Active Directory 高级版。

i. **附加定义**

- A. **“部署分钟数”** 是指在一个帐单月份期间部署的 Azure AD 高级版目录的总分钟数。
- B. **“最大可用分钟数”** 是指在一个帐单月份期间指定的 Azure 订购中所有 Azure AD 高级版目录的总部署分钟数。
- C. **“停机时间”** 是指在 Azure AD 高级版服务不可用期间，指定的 Azure 订购中客户部署所有 Azure AD 高级版目录所用的总累计分钟数。如果在某一分钟内，处理用户注册、登录、编辑概况、重置密码和多重身份验证请求的所有尝试，或者由开发人员在目录中进行的创建、读取、写入以及删除条目的所有尝试，在两分钟内既没有返回令牌也没有返回有效的错误代码或者没有返回响应，则应视为该分钟不可用。
- D. **“每月正常服务时间百分比”** 按以下方式计算：Azure 订购在一个帐单月份期间的最大可用分钟数减去停机时间，再除以最大可用分钟数。

$$\text{每月正常服务时间百分比} = (\text{最大可用分钟数} - \text{停机时间}) / \text{最大可用分钟数}$$

E. **服务费抵扣**

每月正常服务时间百分比	服务费抵扣
<99.9%	10%
<99%	25%