

## [서비스수준 정책서]

### 1. IaaS 가용율 보장 정책

- G-Cloud 서비스 이용약관에 따른 가용율 보장 (<https://gov.ucloudbiz.kt.com/portal/ktcloudportal.epc.agreement.html>)
- 멀티 가용성존 구성 / 미구성 으로 구분하여 정책 제공

### 2. 가용율 보장 정책 세부 내역

#### ○ Server 서비스

- 멀티 가용성존 구성시

월 가용율	할인율 (%)
99.9% 이상 ~ 99.95% 미만	10
99.5% 이상 ~ 99.9% 미만	20
99.5% 미만	30

월 이용요금 기준 할인율 적용

단일 존에서도 DB 등 주요 Server의 이중화 구성 필요

- 멀티 가용성존 미구성시

월 가용율	할인율 (%)
99.5% 이상 ~ 99.9% 미만	10
99.0% 이상 ~ 99.5% 미만	20
99.0% 미만	30

월 이용요금 기준 할인율 적용

단일 존에서도 DB 등 주요 Server의 이중화 구성 필요

#### ○ CDN/Storage/Backup 서비스

월 가용율	할인율 (%)
99.0% 이상 ~ 99.9% 미만	10
99.0% 미만	25

\* 월 가용율(%) = 100 x [1 - {장애시간(분)의 합 / 1개월 서비스 이용시간(분)}]

\* 장애시간(단위:분)

- 서비스를 이용하지 못한 사실을 고객이 회사에 통지한 때부터 측정됨
- 고객의 통지 전에 회사가 그러한 사실을 알게 된 경우는 회사가 그러한 사실을 인지한 때부터 측정됨