**Digital Edge IDC SLA [Service Level Agreement]**

1. **개요**

|  |  |
| --- | --- |
| 구분 | 설명 |
| 장애기준(정의) | * 고객이 제안사가 제공하는 회선을 통해 정상적으로 데이터 전송을 하지 못 한 경우 |
| 장애 예외상황 | * 천재지변으로 인한 장애 * 자의적, 타의적인 DDoS 공격 및 고객사 운영 정책에 의해 발생되는 과부하로 인한 서비스 지연, 불가 현상 * 선 공지된 공사로 인한 서비스 중단. (월 정기 PM 등) * 절체로 인해 주/예비 회선 중 한 회선으로 서비스되는 경우 |
| 보상기준 | * 장애 시간 및 횟수로 보상 기준을 산정함 |

1. **장애 및 품질관리**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 항목 | 품질기준 | 보상내용 |
| 전원공급 | 100%Power | ● 센터 내 서버 공간의 정전 시  단, “제공자”가 제공하는 이중화된 전원시설이 모두 정전이 된 경우만 적용  보상:  정전 시간(월 누적), 보상(서비스 요금 할인)  1시간 미만, 월간 서비스 요금의 10%  1시간 ~ 2시간, 월간 서비스 요금의 30%  2시간 ~ 3시간, 월간 서비스 요금의 60%  3시간 초과, 월간 서비스 요금의 100% |
| 온도 | 27℃±3℃ | ● 온도로 인하여 서버가 중단된 경우  보상:  서버 중단 시간(월 누적), 보상(서비스 요금 할인)  1시간 미만, 월간 서비스 요금의 5%  1시간 ~ 3시간, 월간 서비스 요금의 10%  4시간초과, 월간 서비스 요금의 25% |
| 습도 | 50% ± 20% | ● 습도로 인하여 서버가 중단된 경우  보상:  서버 중단 시간(월 누적), 보상(서비스 요금 할인)  1시간 미만, 월간 서비스 요금의 5%  1시간 ~ 3시간, 월간 서비스 요금의 10%  4시간초과, 월간 서비스 요금의 25% |
| Network Connectivity | 99.72% | ● 99.72% 초과시:  - 2시간초과 3시간이하, 월간 서비스 요금의 3%  - 3시간초과 6시간이하, 월간 서비스 요금의 5%  - 6시간초과 12시간이하, 월간 서비스 요금의 15%  - 12시간초과 24시간이하, 월간 서비스 요금의 30%  - 24시간초과 48시간이하, 월간 서비스 요금의 50%  - 48시간초과, 월간 서비스 요금의 100% |
| Delay | 50ms | ● 센터 내 네트워크 상에서 2시간/일 초과 시  - 월 요금의 1% |
| Packet Loss | 0.3% | ● 센터 내 네트워크 상에서 2시간/일 초과 시  - 월 요금의 1% |