

네이버 클라우드 플랫폼 서비스 수준 협약(이하 SLA) 적용 기준

상품별로 SLA가 제정되어 있는 경우에는 해당 SLA가 적용되며, SLA가 제정되어 있지 않은 상품은 아래 기준에 따릅니다.

1. 무료인 경우

베타테스트 등의 이유로 상품의 이용요금이 책정되어 있지 않거나 유료 상품의 무료 구간에 해당하는 경우, 임대한 Server 상품에 설치하여 사용하는 솔루션(RabbitMQ, Jenkins 등)과 같이 별도 비용이 부과되지 않는 무료 상품에는 SLA가 적용되지 않습니다.

2. 이용요금 체계상 SLA가 없는 경우

횃수 또는 건 당으로 과금되는 상품 중 성공 또는 결과가 발생한 횃수 또는 건에 대해서만 과금이 이루어 지는 상품의 경우는 장애/오류 시 이용요금이 없기에 SLA가 적용되지 않습니다.

상품 예시(아래 상품으로 제한되는 것은 아님)

- Web Security Checker
- System Security Checker
- App Security Checker
- Site Safer 등

3. 회사가 제공하는 상품이 아닌 경우

공공기관용 클라우드 포털(www.gov-ncloud.com)에 게시된 상품이지만, 회사 외 제 3자가 제공하는 상품에는 SLA가 적용되지 않습니다.

상품 예시(아래 상품으로 제한되는 것은 아님)

- 마켓플레이스 등

4. 위 경우 이외에 적용되는 SLA의 게시가 없는 경우

서비스 이용약관에서 정한 바와 같이 아래의 내용으로 SLA가 적용됩니다.

- 장애 : 가동 중인 고객의 인스턴스 또는 태스크가 모두 외부 연결을 확보하지 못하는 경우
- 장애 시간 : 해당월 동안 장애가 발생한 시간의 총합. 단, 본 SLA의 적용이 배제되는 경우에 그 해당 시간은 장애 시간에 포함되지 않음
- 월 가용률(%) = $100 \times [1 - \{\text{장애 시간의 합(분 단위)} / \text{해당월의 총 시간(분 단위)}\}]$
- 월 이용요금 : 장애가 발생한 해당월의 본 서비스에 대하여 고객이 회사에 실제 지급하는 금액을 의미. 단, 인스턴스 또는 태스크 별로 이용요금이 별도로 산정되어 청구되는 경우에는 해당 인스턴스 또는 태스크에 대하여 고객이 실제로 지급하는 금액을 의미

월 가용률	서비스 크레딧
99.0% 이상 ~ 99.9% 미만	월 이용요금의 10%
95.0% 이상 ~ 99.0% 미만	월 이용요금의 25%
95.0% 미만	월 이용요금의 100%