

가용률 정책

2021



1. 목표 수준 : 99.99%의 가용률을 보장

- 1) 구분 : Cloud Server
- 2) 정의 : 서버의 가용성 (월 가용률의 99.9% 이상)
- 3) 장애의 정의 : 2개 이상의 서버로 이중화 구성시 서버/네트워크 고장으로 인한 서비스 접속 불가
- 4) 손해배상 방법 : 아래 3) 항목 표들을 참조

2. 가용률 산정방식

- 1) 월 가용률(%)=100x[1-{서비스를 이용한 한 달 동안 회사의 귀책사유로 인한 장애로 서비스를 이용하지 못하는 장애시간(분)의 합/서비스를 이용한 한 달(분)}] (“분” 은 시간단위인 분(分)을 의미함).
- 2) 장애시간: 서비스를 이용하지 못한 사실을 고객이 회사에 통지한 때(고객의 통지 전에 회사가 그러한 사실을 알게 된 경우는 회사가 그러한 사실을 알게 된 때)로부터 측정됨.

3) 가용률 보장정책

1) server

가. 멀티가용성존(Multi-Availability Zone) 구성시

월 가용률	할인률(%)
99.9% 이상 ~ 99.95% 미만	10
99.5% 이상 ~ 99.9% 미만	20
99.5% 미만	30

- 월 가용성 99.95%를 만족하지 못하는 시점부터 99.9%까지 : 월 이용요금의 10%
- 월 가용성 99.9%를 만족하지 못하는 시점부터 99.5%까지 : 월 이용요금의 20%
- 월 가용성 99.5% 미만까지: 월 이용요금의 30%

* 단일 존에서도 DB 등 주요 server 의 이중화 구성 필요

나. 멀티가용성존(Multi-Availability Zone) 미구성시

월 가용률	할인률(%)
99.9% 이상 ~ 99.95% 미만	10
99.0% 이상 ~ 99.5% 미만	20
99.0% 미만	30

- 월 가용성 99.9%를 만족하지 못하는 시점부터 99.5%까지 : 월 이용요금의 10%
- 월 가용성 99.5%를 만족하지 못하는 시점부터 99%까지: 월 이용요금의 20%
- 월 가용성 99%미만까지: 월 이용요금의 30%

2) CDN/storage/backup 서비스

월 가용률	할인률(%)
99.0% 이상 ~ 99.9% 미만	10
99% 미만	25

가. 월 가용성 99.0%를 만족하지 못하는 시점부터 99.9%까지: 월 이용요금의 10%
나. 월 가용성 99% 미만: 월 이용요금의 25%