

- 장애 : 가동 중인 고객의 인스턴스 또는 태스크가 모두 외부 연결을 확보하지 못하는 경우
- 장애 시간 : 해당월 동안 장애가 발생한 시간의 총합. 단, 본 SLA 의 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%