**월간서비스 운영 현황 수식 및 용어정립**

장애현황 관련 내역

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 장애종류 | 서버 | 시스템소프트웨어 | 응용소프트웨어 | 스토리지 | 문제관리건 |
| 장애 건수 | 포함 | 포함 | 포함 | 포함 | 미포함 |
| 장애 시간 | 포함 | 포함 | 포함 | 미포함 | 미포함 |

서비스 수준관리 지표 목포수준 기준표

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 지표명 | 가중치 | 목표 수준 | | | | |
| S(탁월) | A(우수) | B(보통) | C(미흡) | D(불량) |
| **개선대상** |
| 서비스 가용성 | 45% | 100% | 99.9% | 99.8% | 99.7% | 99.7% 이하 |
| 시스템 가동률 | 10% | 100% | 99.9% | 99.8% | 99.7% | 99.7% 이하 |
| 네트워크 가동률 | 5% | 100% | 99.9% | 99.8% | 99.7% | 99.7% 이하 |
| 장애처리 평균시간(1~4등급) | 20% | 1시간내 | 1시간~2시간 | 2시간~4시간 | 4시간~5시간 | 5시간이상 |
| 서비스 중단장애 건수(1~3등급) | 20% | 3건 | 4건 ~ 5건 | 6건 ~ 7건 | 8건 ~ 9건 | 10건 이상 |
| 종합점수 | 100% |  |  |  |  |  |

서비스 가용성 계산공식

(∑계획된 제공시간 x 64) – (∑중단시간 x가중치)

서비스가용성 = ------------------------------ X 100(%)

(∑계획된 제공시간 x 64)

가중치는 64기준으로함

계획된 제공시간 = 월 베이스 기준으로 한 (30\*24\*60) – (계획된 다운타임)

예)변경작업으로 인한 월 100분간 서비스 중지시

월기준 시간 계획된다운

계획된 제공시간 = (30\*24\*60) – (100)

∑중단시간은 계획된 downtime은 제외한다.

예)장애 중단시간 2등급 100분 + 3등급 30분일경우

(43200 \* 64) – ((100\*16)+(30\*4))

시스템 가동률 = ----------------------- X 100(%)

43200 \* 64

시스템 가동률 계산식

(∑ 계획된 가동시간 - ∑ 장애시간)

시스템 가동률 = ----------------------- X 100(%)

∑ 계획된 가동시간

예)서버 장애시간 20분 스토리지 장애시간 0분 일경우

43200-20(계획된 다운은 제외한 장애시간) - 20

시스템 가동률 = ---------------------------- X 50(%)

43200-20(계획된 다운은 제외한 장애시간)

43200

+ ----------------------- X 50(%)

43200

∑ 계획된 가동시간 = 계획된 제공시간 – 계획된 다운을 제외한 장애시간

시스템 가동률 평가 계산식

시스템 가동률 = (서버 가동률 x 50%) + (스토리지 가동률 x 50%)