장애 보고서

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **장애 개요** | | | | | | |
| **보고자** | | user\_id | | **작성일** | | fms\_doc |
| **장애 내용** | | fms\_con | | | | |
| **장애발생 일자** | | fms\_str | | **조치 완료 일자** | | fms\_end |
| **장애인지 일자** | | fms\_rec | | **장애시간 / 복구목표시간** | | fms\_fov |
| **심각도(등급)** | | fms\_sev | | **장애인지 경로** | | fms\_rte |
| **장애 분야** | | fms\_dif | | **중복장애 여부** | | fms\_dcd |
| **장애 처리자** | | user\_id | | **장애 시스템** | | fms\_sys |
| **장애 책임** | | fms\_res | | | | |
| **SLA 대상여부** | | fms\_sla | | | | |
| **세부 장애 내용** | | | | | | |
| **장애 증상** | fms\_sym | | | | | |
| **조치 내용**  **(긴급)** | fms\_emr | | | | | |
| **조치 사항**  **(후속)** | fms\_dfu | | | | | |
| **업무 영향** | fms\_eff | | | | | |
| **장애 원인** | fms\_cau | | | | | |
| **향후 대책** | | | | | | |
| fms\_dre | | | | | | |
| **실행계획** | | | **담당자** | | **완료 예정일** | |
| **fms\_drp** | | | user\_name | | fms\_endc | |

**장애 심각도 등급 산정 근거**

(장애관리 절차서 참조)

1. 업무 중요도

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **중요도** | **내용** | **가중치** |
| 2 | 업무 중요도 H, M인 업무시스템에 한하며, 장애에 대한 차선책(workaround)이 없고, 근본원인을 해결하지 않으면 업무 운영에 상당한 영향을 초래하는 장애인 경우 | 4 |

1. 영향 범위

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **영향도** | **내용** | **가중치** |
| 4 | 특정 사용자에 영향이 있는 오류 | 2 |

1. 장애 성격

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **장애 성격** | **내용** | **가중치** |
| 2 | 기준정보 및 영업실적 등록 오류, ERP 모듈 pool/BDC 오류  외부기관 인터페이스 오류(외부기관 귀책은 제외) | 4 |

1. 어플리케이션 장애 심각도

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 업무 중요도 & 영향도 (A) | 영향 범위 (B) | 장애 성격 (C) | A\*B\*C | 심각도 등급 |
| 1 ~ 4  (5 ~ 2점) | 1 ~ 4  (5 ~ 2점) | 1 ~ 4  (5 ~ 2점) | 100 이상 | 1 |
| 64 ~ 80 | 2 |
| 27 ~ 60 | 3 |
| 25 이하 | 4 |