

Y서비스 장애 보고서

2024년 4월 24일

Company Y IT인프라팀

장애 원인

클라우드 서비스 공급자의 인프라에 발생한 대규모 네트워크 중단 사건으로 인해 우리 서비스가 사용하는 데이터센터로의 네트워크 접속이 4월 22일 오전 10시부터 오후 2시까지 약 4시간 정도 차단되었습니다.

인지한 시간

사용자들로부터 첫 번째 접속 실패 문의가 있은 후 30분 이내에 모니터링 시스템을 통해 문제를 인지하였고, 시스템 모니터링 기록 상으로 특별한 이상 징후가 없어 클라우드 서비스 공급자 측에 확인 요청을 진행했습니다.

영향도

약 15,000명의 사용자가 서비스에 접속하지 못하거나 큰 지연을 경험했으며, 이는 고객 불만 증가와 서비스 평판 저하로 이어졌습니다.

해결 과정

클라우드 서비스 공급자와의 긴급 협의를 통해 문제의 원인을 파악하고, 임시 대응책으로 다른 지역의 데이터 센터로 트래픽을 우회 전송하도록 결정했습니다.

적용한 해결책

장애가 발생한 데이터 센터의 네트워크 연결이 복구될 때까지 사용자 트래픽을 다른 데이터 센터로 우회하여 임시적으로 서비스 운영을 지속했습니다.

재발 방지 방안

클라우드 서비스 공급자와의 장애 응답 프로토콜을 강화하고, 다중 데이터 센터에 걸친 재해 복구 및 비상 대응 계획을 개발하여 미래 유사 사태에 대비했습니다.

관련 문서와 참고 자료

장애 보고서, 클라우드 서비스 공급자의 공식 장애 보고서, 사용자 피드백 요약, 재해 복구 계획 문서, 네트워크 우회 구성 변경 기록.