

# 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 있는 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.