|  |
| --- |
| **장애 보고서** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 장애 접수 내역 | 장애 제목 | OK플라자 DB접속 에러 | | | | | | 장애 대상 | | | OKPlaza Data Base | | | | |
| 장애관리자 |  | | 장애 귀책 | (내부/외부/사용자) | | | 장애 신고자 정보 | | | (비트큐브, 이의진) | | | | |
| 발생일시 | | 25.03.04.16.20 | | | 접수일시 | | | 25.03.04.16.20 | | | 조치(복구)일시 | | 25.03.04.18.30 | |
| 장애영향도 | | 높음/중간/낮음 | | | 복구긴급도 | | | 높음/중간/낮음 | | | 장애등급 | | 1,2,3,4,5 | |
| 2. 장애내용 및 조치결과 | 시스템 | OKPlaza Database(b2b-db-prod-a) | | | | | | | | | | | | | |
| 장애유형 | ① S/W(APP) ② H/W(설비) ③ N/W(네트워크 회선) **④ 기타** | | | | | | | | | | | | | |
| 장애내용 | Database 접속 장애 | | | | | | | | | | | | | |
| 영향범위 | OK플라자 전체 | | | | | | | | | | | | | |
| 장애원인 | 1. 개발자의 작업 환경 혼동  - To-Be 개발 DB 서버 대신 실제 운영 중인 서버에서 작업을 시도함  2. 부적절한 DB 리스토어 시도  - 실 서버의 OKPlaza DB에서 리스토어 작업을 진행 하려 함  3. Single User 모드 전환으로 인한 서비스 중단  - 리스토어 작업 실패 후 DB를 Single User 모드로 변환  - OK플라자의 모든 서비스 접속이 불가능해짐  4. 상황 판단 오류  - 작업자가 Single User 모드 전환으로 OKPlaza DB가 변질되었다고 잘못 판단함 | | | | | | | | | | | | | |
| 조치결과 | (완전/부분/미해결) | | | | | 근본원인 식별 | | | (완료/미완료) | | | | | |
| 조치내용 | 이행내용 | | | | | | | | | | | 완료일자 | | 담당자 |
| DB에 접속되는 모든 서비스를 차단 | | | | | | | | | | | 25.03.04 | | 하지수 |
| Single User 모드에서 Multi User 모드로 변환 | | | | | | | | | | | 25.03.04 | | 하지수 |
| 모든 서비스 접속 및 Data 확인 | | | | | | | | | | | 25.03.04 | | ALL |
| 작업자의 작업 환경 혼돈으로 인해 생성된 OkPlaza\_total DB Drop 처리 | | | | | | | | | | | 25.03.05 | | 이의진 |

|  |
| --- |
| 장애 해결 보고서(첨부) |
| (장애해결보고서 외에 추가 기재 시 사용) |