# **장애등급분류표**

| **등급** | **정의** | **비즈니스 영향** | **시스템 상태** | **대응 시간** | **보고 대상** | **예시** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Critical** | 심각한 서비스 중단 또는 데이터 손실 위험이 있는 상태 | • 핵심 비즈니스 서비스 불가  • 다수 사용자 영향(50% 이상)  • 데이터 손실/유출 발생 또는 위험  • SLA 위반 확실 | • 시스템 완전 다운  • 클러스터 전체 장애  • 스토리지 액세스 불가  • 네트워크 전체 연결 불가  • 보안 침해 발생 | • 즉시 대응(15분 이내)  • 24시간 연속 작업  • 1시간마다 상태 업데이트 | • IT 담당 임원  • 비즈니스 부서장  • 벤더 긴급 지원 | • 서버실 화재/침수  • 코어 스위치 장애  • 스토리지 어레이 완전 장애  • 데이터베이스 손상  • 전체 서비스 접속 불가 |
| **Major** | 부분적 서비스 영향이나 성능 저하가 있는 상태 | • 일부 서비스 기능 제한  • 일부 사용자 영향(10-50%)  • 성능 저하 뚜렷함  • SLA 위반 가능성 높음 | • 중복성/이중화 손실  • 부분적 기능 장애  • 성능 저하 50% 이상  • 간헐적 서비스 중단  • 중요 GPU 노드 손실 | • 2시간 이내 대응  • 4시간마다 상태 업데이트  • 업무 시간 내 우선 해결 | • IT 운영 관리자  • 해당 서비스 담당자  • 벤더 기술 지원 | • RAID 디스크 장애(중복성 유지)  • 네트워크 이중화 링크 한쪽 실패  • 시스템 성능 현저한 저하  • 클러스터 일부 노드 장애  • 애플리케이션 서버 일부 다운 |
| **Minor** | 가시적 서비스 영향은 없으나 잠재적 위험이 있는 상태 | • 가시적 서비스 영향 없음  • 제한적 사용자 영향(10% 미만)  • 성능 저하 미미함  • SLA 유지 가능 | • 경고성 이벤트 발생  • 단일 구성요소 이상  • 성능 저하 30% 미만  • 비중요 서비스 영향  • 모니터링 임계치 초과 | • 24시간 이내 대응  • 일일 상태 업데이트  • 정기 유지보수 시 해결 가능 | • IT 운영 담당자  • 시스템 관리자 | • 디스크 공간 부족 경고  • 비중요 서비스 성능 저하  • 일부 로그 오류 증가  • 냉각팬 속도 이상  • 비중요 구성요소 장애 |

## **장애등급 상향 조정 기준**

1. 동일 유형 장애가 48시간 내에 3회 이상 반복될 경우 한 등급 상향
2. 장애 지속 시간이 예상 복구 시간의 2배를 초과할 경우 한 등급 상향
3. 보안 관련 장애는 기본적으로 한 등급 상향 검토
4. 핵심 비즈니스 시간대(업무 피크 시간) 발생 시 한 등급 상향 고려
5. 다수의 Minor 장애가 동시에 발생하는 경우 Major로 상향 고려

## **장애등급 하향 조정 기준**

1. 이중화 구성으로 실제 서비스 영향이 최소화된 경우
2. 자동 복구 메커니즘으로 즉시 해결된 경우
3. 테스트/개발 환경에만 영향이 있는 경우
4. 사전 공지된 유지보수 중 발생한 예상된 장애인 경우