# **MVS 장애분석 레포트 표준 템플릿**

## 1. 기본 정보

| **구분** | **내용** |
| --- | --- |
| 장애 ID | [고유식별번호] |
| 고객사 | [고객사명] |
| 사업장 | [사업장 주소] |
| 장애 유형 | [네트워크/스토리지/서버/OS/애플리케이션] |
| 장애 등급 | [Critical/Major/Minor] |
| 영향 범위 | [서비스/서버 수량] |
| 담당 엔지니어 | [이름, 연락처] |
| 작성자 | [이름, 연락처] |

## **2. 장비 정보**

| **구분** | **내용** |
| --- | --- |
| 모델명 | [서버 모델] |
| 시리얼 번호 | [S/N] |
| 운영체제 | [OS 종류 및 버전] |
| CPU | [모델, 코어 수] |
| 메모리 | [용량, 타입] |
| 디스크 | [구성, 용량] |
| 네트워크 | [NIC 정보] |
| 설치 위치 | [랙/룸 정보] |

## **3. 장애 개요**

| **구분** | **내용** |
| --- | --- |
| 장애 발생 시간 | [YYYY-MM-DD HH:MM] |
| 장애 감지 시간 | [YYYY-MM-DD HH:MM] |
| 장애 해결 시간 | [YYYY-MM-DD HH:MM] |
| 총 장애 시간 | [H시간 M분] |
| 장애 증상 | [상세 증상 설명] |
| 비즈니스 영향 | [영향받은 업무/서비스 및 정도] |

## **4. 장애 타임라인**

| **시간** | **상태** | **조치 내용** | **담당자** |
| --- | --- | --- | --- |
| [HH:MM] | 장애 발생 | [상세 내용] | [담당자] |
| [HH:MM] | 장애 감지 | [상세 내용] | [담당자] |
| [HH:MM] | 초기 대응 | [상세 내용] | [담당자] |
| [HH:MM] | 원인 분석 | [상세 내용] | [담당자] |
| [HH:MM] | 조치 시행 | [상세 내용] | [담당자] |
| [HH:MM] | 서비스 복구 | [상세 내용] | [담당자] |
| [HH:MM] | 모니터링 | [상세 내용] | [담당자] |

## **5. 구성요소별 점검 결과**

5.1 하드웨어 점검

| **항목** | **점검 내용** | **결과** | **상세 내용** |
| --- | --- | --- | --- |
| CPU | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |
| 메모리 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |
| 디스크 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |
| 네트워크 카드 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |
| 전원 공급 장치 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |
| 냉각 장치 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |
| 시스템 보드 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |

5.2 운영체제 점검

| **항목** | **점검 내용** | **결과** | **상세 내용** |
| --- | --- | --- | --- |
| 시스템 로그 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |
| 이벤트 로그 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |
| 패치 상태 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |
| 리소스 사용량 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |
| 서비스 상태 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |
| 드라이버 상태 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |

5.3 네트워크 점검

| **항목** | **점검 내용** | **결과** | **상세 내용** |
| --- | --- | --- | --- |
| NIC 상태 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |
| 링크 상태 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |
| 케이블 상태 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |
| 스위치 포트 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |
| 라우팅 테이블 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |
| 네트워크 성능 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |
| 방화벽 규칙 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |

5.4 애플리케이션 점검

| **항목** | **점검 내용** | **결과** | **상세 내용** |
| --- | --- | --- | --- |
| 프로세스 상태 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |
| 로그 분석 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |
| 성능 지표 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |
| 데이터베이스 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |
| 연결 상태 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |

5.5 환경 및 인프라 점검

| **항목** | **점검 내용** | **결과** | **상세 내용** |
| --- | --- | --- | --- |
| 전원 공급 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |
| 실내 온도 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |
| 습도 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |
| 공조 시스템 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |
| 물리적 보안 | [점검 방법] | [정상/비정상] | [세부 결과] |

## **6. 장애 원인 분석**

6.1 장애 현상

[장애의 세부 현상 설명]

6.2 근본 원인 분석

[장애의 근본 원인에 대한 상세 분석]

6.3 영향 요인

[장애에 영향을 준 기타 요인들]

## **7. 조치 사항**

7.1 임시 조치

[장애 해결을 위해 적용한 임시 조치 상세 내용]

7.2 영구 조치

[장애의 근본 원인을 해결하기 위한 영구적 조치 내용]

7.3 검증 방법

[조치 후 문제 해결 여부를 검증한 방법]

7.4 검증 결과

[검증 결과 상세 내용]

## **8. 향후 조치 계획**

8.1 단기 조치 계획

| **조치 내용** | **담당자** | **예정일** | **우선순위** |
| --- | --- | --- | --- |
| [내용] | [담당자] | [날짜] | [High/Medium/Low] |

8.2 장기 조치 계획

| **조치 내용** | **담당자** | **예정일** | **우선순위** |
| --- | --- | --- | --- |
| [내용] | [담당자] | [날짜] | [High/Medium/Low] |

## **9. 재발 방지 대책**

9.1 모니터링 강화

[모니터링 강화 방안 상세 내용]

9.2 시스템 개선

[시스템 개선 방안 상세 내용]

9.3 프로세스 개선

[프로세스 개선 방안 상세 내용]

9.4 교육 및 훈련

[관련 인력 교육 방안 상세 내용]

## **10. 첨부 자료**

10.1 로그 파일

[관련 로그 파일 목록 및 주요 내용]

10.2 구성 파일

[관련 구성 파일 목록 및 주요 내용]

10.3 스크린샷

[관련 스크린샷 및 설명]

10.4 참고 문서

[관련 참고 문서 목록]

## **11. 승인**

| **구분** | **이름** | **직책** | **서명** | **일자** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 작성자 |  |  |  |  |
| 검토자 |  |  |  |  |
| 승인자 |  |  |  |  |