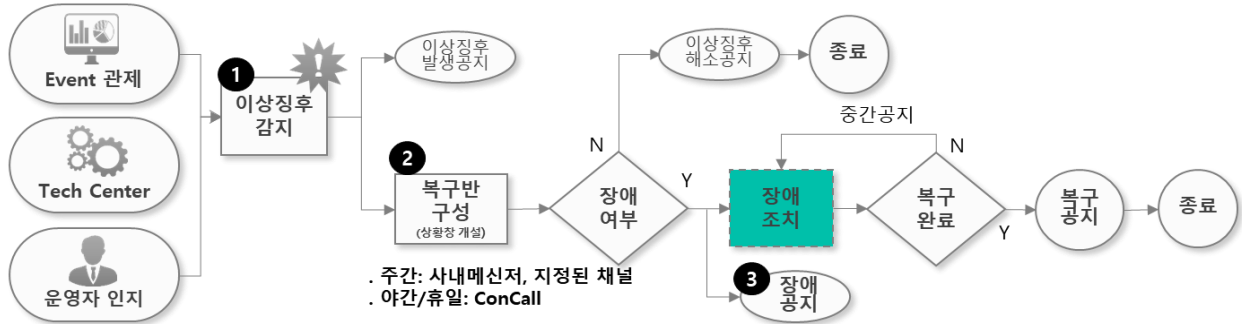


## [지원 체계] 장애대응 관리체계

### □ 장애 대응

#### ○ 이상징후, 장애 전파 및 조치 프로세스



#### 1 이상징후 감지

- "Fatal 등급 7개 유형" 이벤트와 Tech Center로 접수된 "서비스불가 VOC건"은 즉시 Portal을 통해 이상징후 전파
- SOP 의거한 서비스 점검 및 1선 조치 수행

#### 2 복구반 구성

- 이상징후 발생시 주간시간동안 사내메신저 및 지정된 채널, 야간에는 컨콜을 이용하여 복구반 소집

#### 3 이상징후 및 장애공지

- 내부공지(이상징후/장애): Portal 통해 발생/해소 공지 발송, 매시간 진행상황 중간 보고
- 고객공지(장애만 해당): Tech Center 문구작성 및 발생/해소 공지 요청 (Email/전화) → Call Center에서 Portal을 통해 고객 공지 발송