

대외비
RESTRICTED



장애 경위 보고서

- [고객사] 방화벽 -

작 성 : 가비아 보안관제서비스팀

작성일 : 2020. 00. 00

SAMPLE

목차

1. 개요.....	3
2. 발생 시간.....	3
3. 대상 시스템.....	3
4. 장애 조치 타임라인.....	3
5. 서비스 장애 원인.....	4
6. 재발 방지 대책.....	4

SAMPLE

1. 개요

방화벽 Hang-up으로 인한 통신 장애

2. 발생 시간

2020년 00월 00일 00시 22분 ~ 2020년 00월 00일 1시 59분

(서비스 단절시간: 00시 22분 ~ 00시 36분 / 약 14분)

3. 대상 시스템

유형	모델	IP	보안 장비 S/N	용도
FW	SECUI MF2	000.000.000.000	-	메인 방화벽

4. 장애 조치 타임라인

날짜	발생시간	조치 내용	비고
1	00:22	- 최초 상황 발생	
2	00:23 ~ 00:25	- 보안관제서비스팀 상황인지 후 상태체크 (방화벽 및 하단 통신 불가 확인) - 고객사 유선 안내 시도(1차)	유선 연락 불가
3	00:26 ~ 00:31	- 로컬점검을 위한 IDC이동 - IDC당직근무자에게 관련 내용 공유	
4	00:31 ~ 00:36	- 방화벽 상태 체크. : 콘솔 무응답, LCD 화면 정지로 Hang-up 판단하여 재 부팅 진행	재 부팅 후 일시 정상화
5	00:37~00:45	- 방화벽 정상화 후, 2차 Hang-up 확인 - 방화벽 상태 이상으로 판단되어 방화벽 물리 바이패스 후 장애대비 장비 교체를 위한 사무실 이동 - IDC당직근무자 내용 2차 공유 (하단 서버 정상 - ICMP통신 상태 정상)	바이패스 진행 (서비스 정상화)
6	00:45 ~ 00:50	- 방화벽 동일기종 확보	
7	00:50 ~ 01:25	- 백업 Config파일 이용하여 장비 복구 - 복구 장비 설정 검토	
8	00:55 ~ 01:00	- 고객사 유선 안내 시도(2차)	유선 연락 불가

9	01:10 ~ 01:12	- IDC당직근무자 고객사 유선 안내	
10	01:26 ~ 01:32	- 장비 교체 위해 IDC 이동	
11	01:35 ~ 01:40	- 고객사 담당자 유선 안내(3차) - IDC당직근무자 3차 내용 공유 (장비 교체 준비 내용 전달)	
12	01:42 ~ 01:50	- 기존장비 하단 교체장비 마운트 및 부팅	
12	01:51 ~ 01:56	- 교체장비 정상 확인 - 바이패스 원복 준비	
13	01:58 ~ 01:59	- 바이패스 원복 및 교체 장비로 회선 이전	
14	02:00	- 고객사 최종 안내 - IDC당직근무자 4차 내용 공유 - 장애 종료	장비 교체 후 하단 서비스 정상화 확인

5. 서비스 장애 원인

1) 장애 발생 원인

- 통신 장애 발생 시 장비 원격 접속 불가하여 IDC 이동. 장비 육안으로 확인 시 LCD 멈춤 증상이 확인되었고, 콘솔 확인 시 무응답 현상 확인. Hang-up 증상으로 판단되어 강제 부팅 후 정상화.
- 1분 후 동일 문제 발생. S/W 문제로 판단되어 장비 교체 진행.

2) 조치 내역

- 동일모델인 MF2 300 장비 수급 후 백업된 방화벽 Config파일을 이용하여 복구
- 복구 및 설정 검토 후, 장비 교체 진행.

6. 재발 방지 대책

해당장비에 대한 사후 정밀점검 결과, 노후장비에 잔존하던 Deadlock(Hang up) 문제로 확인되며, 동급사양의 타사장비 (Axxgate-300 UTM)으로 교체될 예정.

- End of document -

SAMPLE

 보안IDC운영팀 | 보안관제서비스팀

Address : 서울특별시 금천구 가산디지털1로 181 (가산동) 가산 W센터 6층(가비아)

Homepage : www.gabia.com(代) | security.gabia.com

TEL : 02-2039-5337(代)

Email : security@gabia.com

