



운영 안정성_ 장애 대응 프로세스



2022.11.22

1. 장애 대응 체계

1) 장애접수 및 인지

- 운영부서와 서비스 데스크는 장애 인지 즉시 상황실에 장애 발생 건을 보고한다.

2) 장애보고

- 상황실은 SMS와 유선보고를 통해 유관부서에 신속히 상황을 전파한다.
- 부서 비상 연락 기준에 따라 운영자/벤더/유관부서/고객사에 상황을 전파한다.

3) 장애처리 절차

- 장애의 유형, 대상, 현상, 등급 등을 분류하여 적절한 담당자에게 배정하고 심각한 영향을 미치는 장애는 기술지원 여부를 판단한다.
- 과거 발생된 장애를 검색하여 관련된 정보를 수집하고 해결책을 마련한다.
- 도출된 해결책이 유사 장애에 적용이 가능한지 조사하고 해결책을 운영환경에 적용하여 서비스를 복구한다.

4) 장애처리결과 보고 및 개선 대책

- 업무영향, 장애 근본 원인 및 재발 방지 중심의 서면 보고 실시한다
- 장애 처리 과정을 모니터링하여 신속한 조치를 보장하고 성과를 측정하여 향후 개선 자료로 활용한다.

2. 장애 대응 프로세스

■ 장애발생 시 접수/동보(전파) → 원인/영향도 파악 → 복구 → 완료보고 順으로 상황관제

