(#장애제목)

(#보고자 소속) (#날짜 YYYY.MM.DD)

* 장애 기본 정보

|  |  |
| --- | --- |
| 시스템명 | (#서비스명) (단위서비스코드) |
| 서비스 개요 |  |
| 장애 전파 등급 | (#장애등급) |
| 인시던트 ID |  |
| 상황반장 | (#상황반장) |
| 복구반장 | (#복구반장 소속) (#복구반장) |
| 운영부서 | (#복구반장 소속) |
| 사용자 |  |

* 장애 조치 개요

|  |  |
| --- | --- |
| 발생 시간 | (#발생시간) |
| 인지 시간 | 0000년 00월 00일 00:00 (인지 경로 : AO, 관제 이벤트(W-MON) 등) |
| 복구 시간 | (#복구시간) (#이장시간) |

* 장애 분석 결과
* 장애 현상/내용

- (#장애현상)

* 장애 파급 영향

- (#장애파급영향)

* 장애 근본 원인

- (#장애근본원인)

* 장애 조치 경과

| **일시** | **작업 내용 / 현상** | **비고** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

* Lessons-Learned 및 시사점
* 예방 측면

-

* 장애 대응 측면

-

* 관제/탐지 측면

-

* 절차/프로세스 측면

-

* 장애 후속 과제
* Quick-win 과제(1개월 내 조치 가능 과제)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **과제1** |  |  |
|  |  |
|  | |
| **과제2** |  |  |
|  |  |
|  | |
| **과제3** |  |  |
|  |  |
|  | |
| **과제4** |  |  |
|  |  |
|  | |

* 향후 계획 (중기 과제)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **과제5** |  |  |
|  |  |
|  | |
| **과제6** |  |  |
|  |  |
|  | |

* 장애대응 이행도 점검 결과 :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **구분** | **#** | **점검 항목** | **점검**  **결과** | **점검 내용** |
| **장애인지** | **1** | **이상징후 발생 SMS 발송(즉시, 8분이내)** |  |  |
| **2** | **kt ds(ISC/관제)에서 장애인지 여부**  **(외부(BA/사업부서) 문의의 경우 미흡)** |  |  |
| **상황실**  **구성** | **3** | **장애 복구 반 구성(즉시)** |  |  |
| **4** | **장애 대응 필수 부서 참여(즉시)** |  |  |
| **5** | **VOC 현황 파악(10분 마다)** |  |  |
| **6** | **이상징후 종료 or 장애 전환 결정**  **(이상징후 전파 후 30분(업무) / 1시간(비업무) 이내,**  **서비스 영향도가 확인된 경우 즉시 장애로 전파/전환)** |  |  |
| **7** | **종합상황실 구성(장애 판단 시, 즉시)** |  |  |
| **8** | **상황반장/복구반장 확인** |  |  |
| **장애전파**  **SMS** | **9** | **장애 등급 결정(장애 결정후, 10분 이내)** |  |  |
| **10** | **장애 발생 SMS 문구 승인**  **(장애 결정 후, 10분 이내)** |  |  |
| **11** | **장애 발생 SMS 발송**  **(이상징후 전파 후 30분(업무)/1시간(비업무) 이내)** |  |  |
| **장애복구** | **12** | **장애 조치현황 OC기록(항상)** |  |  |
| **13** | **VOC 현황 파악/보고(10분 마다)** |  |  |
| **장애경과**  **SMS** | **14** | **장애경과 SMS 문구 최종승인(즉시)** |  |  |
| **15** | **장애 경과 SMS 발송**  **(장애 발생 공지후, 1시간(업무) / 2시간(비업무) 마다)** |  |  |
| **16** | **장애 경과 Mail 보고(ITO 위탁사 → kt IT)**  **(2시간 마다)** |  |  |
| **서비스**  **점검** | **17** | **영향 받은 서비스 점검** |  |  |
| **장애종료**  **SMS** | **18** | **장애 종료 SMS 문구 최종승인(즉시)** |  |  |
| **19** | **장애 종료 SMS 발송(서비스 점검 후 즉시)** |  |  |
| **-장애보고** | **20** | **장애 복구 Mail 보고(ITO 위탁사 → kt IT) (3시간 이내)** |  |  |