|  |
| --- |
| **장애 접수 보고서** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 유지관리 | |  | ${DEPARTMENT\_NAME} |
| 담당자 | PM |  | 담당주무관 |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **장애요청번호** | REQ-${REQ\_CODE} | **장애발생일시** | ${OBSTACLE\_ST} |
| **요청부서** | ${DEPARTMENT\_NAME} | **요청자** | ${USER} |
| **접수일시** | ${RECEIPT\_DT} | **처리요청일시** | ${SCHEDULE\_DT} |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **접수자** | ${PROC\_USER} | | **접수자 연락처** | | ${PROC\_TEL} | |
| **장애 제목** | ${REQ\_TITLE} | | | | | |
| **서비스 카테고리** | ${CATEGORY\_NM} | | **장애등급** | | ${EMERGENCY\_CODE} | |
| **장애 현상** | ${PHENOMENON} | | | | | |
| **첨부 파일** | ${REQ\_FILE} | | | | | |
| **관련 시설** | ${INFRA\_NM} | | | | | |
| **장애 복구 일시** | ${COMPLETE\_DT} | **처리 담당자** | | ${PROC\_USER} | **연락처** | ${PROC\_TEL} |
| **응급조치내용** | ${FIRST\_ACTION} | | | | | |
| **처리상태** | 완료 | | **문제관리** | | ${PROBLEM} | |

|  |
| --- |
| **장애 결과 보고서** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 유지관리 | |  | ${DEPARTMENT\_NAME} | |
| 담당자 | PM |  | 담당주무관 | 담당사무관 |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **장애 접수 번호** | REQ-${REQ\_CODE} | **접수 일시** | ${OBSTACLE\_ST} |
| **요청부서** | 국가기후데이터센터 | **요청자** | ${USER} |
| **장애등급** | ${EMERGENCY\_CODE} | **처리상태** | 완료 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **작성 부서** | 유지관리팀 | | **작성자** | | ${PROC\_USER} | | |
| **장애 제목** | ${REQ\_TITLE} | | | | | | |
| **장애 현상** | ${PHENOMENON} | | | | | | |
| **장애 원인** | ${CAUSE} | | | | | | |
| **관련 시설** | ${INFRA\_NM} | | | | | | |
| **발생 일시** | ${OBSTACLE\_ST} | **복구 일시** | | ${OBSTACLE\_ET} | | **서비스 장애 시간** | ${SERVICE\_OBSTACLE\_TIME} |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **조치 시간** | **조치 내용 및 결과** | **조치자** |
| ${OBSTACLE\_ST}  ~  ${OBSTACLE\_ET} | ${AFTER\_ACTION} | ${PROC\_USER} |
| **첨부파일** | ${FILE\_NAME} | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **문제관리여부** | ${PROBLEM} | **문제관리코드** | ${PROBLEM\_ID} |