|  |
| --- |
| **${DATE}\_운영 현황** |

# 구성 관리 현황

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **구분** | **서버** | **스토리지** | **네트워크** | **백업장비** | **기타장비** | **계** |
| H/W | ${I\_H101} | ${I\_H103} | ${I\_H102} | ${I\_H104} | 0 | ${I\_TOTAL} |

# 장애 관리 현황

## 등급별 장애 현황

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **구분** | **장애현황** | | **장애 등급** | | | | |
| **장애건수** | **평균장애시간** | **1등급** | **2등급** | **3등급** | **4등급** | **5등급** |
| HW | ${H\_CNT} | ${H\_TIME} | ${H\_E001} | ${H\_E002} | ${H\_E003} | ${H\_E004} | ${H\_E005} |
| SW | ${S\_CNT} | ${S\_TIME} | ${S\_E001} | ${S\_E002} | ${S\_E003} | ${S\_E004} | ${S\_E005} |
| 계 | ${HS\_CNT} | ${OR\_TIME} | ${HS\_E001} | ${HS\_E002} | ${HS\_E003} | ${HS\_E004} | 통계제외 |

※ 문제 관리 장애 제외

## 시설별 장애 현황

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **구분** | **HW** | | | | **SW** | | | **기타** |
| **서버** | **스토리지** | **네트워크** | **백업장비** | **응용SW** | **시스템**  **SW** | **DBMS** | **문제**  **관리** |
| 1등급 | ${E001\_H101} | ${E001\_H103} | ${E001\_H102} | ${E001\_H104} | ${E001\_H202} | ${E001\_H201} | ${E001\_H203} | ${P\_E001} |
| 2등급 | ${E002\_H101} | ${E002\_H103} | ${E002\_H102} | ${E002\_H104} | ${E002\_H202} | ${E002\_H201} | ${E002\_H203} | ${P\_E002} |
| 3등급 | ${E003\_H101} | ${E003\_H103} | ${E003\_H102} | ${E003\_H104} | ${E003\_H202} | ${E003\_H201} | ${E003\_H203} | ${P\_E003} |
| 4등급 | ${E004\_H101} | ${E004\_H103} | ${E004\_H102} | ${E004\_H104} | ${E004\_H202} | ${E004\_H201} | ${E004\_H203} | ${P\_E004} |
| 5등급 | ${E005\_H101} | ${E005\_H103} | ${E005\_H102} | ${E005\_H104} | ${E005\_H202} | ${E005\_H201} | ${E005\_H203} | ${P\_E005} |
| 계 | ${T\_H101} | ${T\_H103} | ${T\_H102} | ${T\_H104} | ${T\_H202} | ${T\_H201} | ${T\_H203} | 통계제외 |

## 조치 시간별 장애 현황

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1시간 미만** | **1시간 이상**  **2시간 미만** | **2시간 이상**  **4시간 미만** | **4시간 이상**  **8시간 미만** | **8시간 이상** | **계** |
| ${LESS\_60} | ${LESS\_120} | ${LESS\_240} | ${LESS\_480} | ${OVER\_480} | ${L\_CNT} |

# 변경 관리 현황

## 등급별 변경 현황

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **구분** | **변경현황** | | | **변경 관리 등급** | | | | |
| **성공** | **실패** | **취소** | **1등급** | **2등급** | **3등급** | **4등급** | **5등급** |
| HW | ${CH\_S} | ${CH\_F} | ${CH\_C} | ${CH\_E001} | ${CH\_E002} | ${CH\_E003} | ${CH\_E004} | ${CH\_E005} |
| SW | ${CS\_S} | ${CS\_F} | ${CS\_C} | ${CS\_E001} | ${CS\_E002} | ${CS\_E003} | ${CS\_E004} | ${CS\_E005} |
| 계 | ${CHS\_S} | ${CHS\_F} | ${CHS\_C} | ${CHS\_E001} | ${CHS\_E002} | ${CHS\_E003} | ${CHS\_E004} | ${CHS\_E005} |

## 변경 대상별 비율

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **구분** | **HW** | | | | **SW** | | |
| **서버** | **스토리지** | **네트워크** | **백업장비** | **응용SW** | **시스템**  **SW** | **DBMS** |
| 내부 | ${U\_H101} | ${U\_H103} | ${U\_H102} | ${U\_H104} | ${U\_H202} | ${U\_H201} | ${U\_H203} |
| 외부 | ${O\_H101} | ${O\_H103} | ${O\_H102} | ${O\_H104} | ${O\_H202} | ${O\_H201} | ${O\_H203} |
| 계 | ${UO\_H101} | ${UO\_H103} | ${UO\_H102} | ${UO\_H104} | ${UO\_H202} | ${UO\_H201} | ${UO\_H203} |

# 서비스 적기율

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3일 미만** | **3일 이상**  **5일 미만** | **5일 이상**  **7일 미만** | **7일 이상**  **14일 미만** | **14일 이상** | **계** | **취소처리** |
| ${LESS\_3DAY} | ${LESS\_5DAY} | ${LESS\_7DAY} | ${LESS\_14DAY} | ${OVER\_14DAY} | ${DAY\_CNT} | ${DAY\_CANCEL\_CNT} |

|  |
| --- |
| **${DATE}\_서비스 수준 측정 결과** |

# 측정 결과

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **구분** | **서비스 수준 관리 지표** | **목표**  **수준** | **최소**  **수준** | **전월 측정치** | **당월 측정치** | **달성**  **등급** | **평가 점수\*** | **가중치** | **환산**  **점수\*\*** |
| 측정항목 | 서비스 가용성 | 99.800 | 99.700 | ${B\_SA\_VAL} | ${SA\_VAL} | ${SA\_CLASS} | ${SA\_SCORE} | 45% | ${SA\_RESULT} |
| 시스템 가동율 | 99.800 | 99.700 | ${B\_SY\_VAL} | ${SY\_VAL} | ${SY\_CLASS} | ${SY\_SCORE} | 10% | ${SY\_RESULT} |
| 네트워크 가동율 | 99.800 | 99.700 | ${B\_NE\_VAL} | ${NE\_VAL} | ${NE\_CLASS} | ${NE\_SCORE} | 5% | ${NE\_RESULT} |
| 장애처리 평균시간 | 99.800 | 99.700 | ${B\_OR\_TIME} | ${OR\_TIME} | ${OR\_CLASS} | ${OR\_SCORE} | 20% | ${OR\_RESULT} |
| 서비스 중단장애 건수 | 0 | 0 | ${B\_OS\_CNT} | ${OS\_CNT} | ${OS\_CLASS} | ${OS\_SCORE} | 20% | ${OS\_RESULT} |
| 총 장애건수 |  |  |  |  | ${HS\_CNT} |  |  |  |
| 종합점수 |  |  |  |  |  |  | 100% | ${TOT\_RESULT} |

\* 평가점수 : 달성 등급별점수(S:10, A:90, B:80, C:70, F:60)

\*\* 환산점수 : 평가점수 X 가중치

※시스템 가동율은 스토리지 가동률 포함 산출

※장애처리시간 및 서비스 중단장애 건수는 1등급에서 4등급까지 산출

# 종합점수평가 결과

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **목표수준** | **최소수준** | **서비스수준**  **(종합점수)** | **달성등급** | **비고** |
| 80 | 70 | ${TOT\_RESULT} | ${TOT\_CLASS} |  |

# 개선계획

|  |
| --- |
| #해당사항 없음 |

※당월측정치가 최소허영수준에 미달할 경우 개선계획 수립

※SLA 종합점수 평가결과가 최소허용수준 미달일 경우 개선계획 수립