카카오 사태(인터넷과 멀티미디어 과제)

컴퓨터공학과 2학년 20191125 박형민

2022년 10월 15일, SK C&C 판교 데이터센터의 화재로 인해 카카오계열의 서비스 대다수가 접속이 되지 않았다. 복구에 생각보가 시간이 오래 걸리게 되면서 불편이 커지자, 과학기술정보통신부는 재난상황으로 규정하고 ‘방송통신재난대응상황실’을 설치하였다. 2022년 10월 15일 16시 40분 카카오 계열 모든 서비스들이 점차 복구되기시작 했고 10월17일 16시 기준 카카오인증서, 디지털카드, 지갑QR, 톡명함, my구독 서비스가 추가로 복구 되었고 10월 20일 23시에 카카오의 모든 서비스가 정상화 되었다.

이처럼 카카오를 포함하여 해당 IDC를 사용하는 서비스들은 먹통이 되었고 그중 네이버의 경우 춘천에 자체 데이터 센터가 있었지만 네이버 쇼핑 등 일부의 서비스에 필요한 서버들만 SK C&C IDC에 입주하여 사용하고 있었으며 이 때문에 네이버의 일부 서비스에 장애가 발생했다. 서버가 물리적으로 손상되면 복구가 매우 어려워지는데, 다행히도 서버가 모여있는 전산실까지 불이 번지지 않았다. 화재의 원인은 전기실 냉 정전으로 인한 서버 셧다운을 방지하기 위해 구축한 무정전 전원 장치 설비에서 화재가 발생한 것으로 보고 있다.

장애가 발생한 서비스에는 카카오톡 메시지 송수신 카카오페이의 결제, 주식기능이 작동하지 않았다. 카카오 T와, Daum 서비스, 멜론의 기타 서비스, 네이버 사전을 포함하여 기타 서비스들에 장애가 발생했고 여기서 특히 카카오 T 서비스의 먹통으로 카카오 T택시기사, 대리기사, 퀵서비스 기사는 콜을 받지 못하여 원활한 근무가 불가능해 수익 창출에 문제가 발생 카카오 바이크와 전동 킥보드를 반납할 수 없는 상황이 발생하였다.

카카오모빌리티가 ‘카카오 먹통 사태’에 대한 피해 보상안을 내놓았다. 카카오 측이 제시한 보상액수는 7750원 상당의 포인트다. 그러나 택시업계 일각에선 카카오 측의 패해 보상액이 실제 영업손실액에 비해 턱없이 부족하다는 비판이 제기되었다.

이로 인해 카카오톡 국내 사용자수가 데이터 센터 화재 이전인 지난 14일 기준 4112만명에 달했으나 화재 이후인 16일 기준 3905만명으로 약 200만명 감소했다. 반면 네이버 메신저 앱 라인의 이용자는 43만명에서 128만명으로 3배 늘었다. 페이스북 메신저 이용자수와 텔레그램 이용자수도 20만명 안팎으로 증가했다.

서버를 한 곳이 집중했던 카카오의 문제점이 심각한 것은 대한민국이 휴전 중인 국가임에도 불구하고 전국민의 통신을 책임지는 이런 IT 플랫폼 기업의 서버 관리가 너무 허술해서 전쟁 등 국가위기상황 시 너무나 쉽게 통신이 마비될 수 있다는 점이 드러났다는 사실이다. 물론 이러한 상황이 발생해서 서버가 있는 건물을 파괴해 버린다면 군인이야 군용 통신망을 깔면 되지만 민간인들의 연락 수단이 끊어져버려서 더 큰 혼란을 야기할 것이다. 그런 통신장애의 상황이 전시가 아님에도 벌어진 것이다. 더군다나 **군대, 병원, 소방, 경찰서 등 사회 필수 조직 에서조차 중요한 상황을 카톡으로 전달하는 경우가 비일비재**한데, 이런 상황이 생기면 평시에도 국민의 생명과 안전에 영향을 미칠 수 있다. 전쟁이나 재난상황에서 상세하고 복잡한 시스템은 작동하기 매우 어렵다.

재난을 100% 막는 것은 불가능하다. 하지만 회복력/복구력(resilience)을 발휘해서 앞으로의 재난을 경감하고, 어쩌면 앞으로 재난과 전쟁에서 유용하게 쓰일지 모르는 시스템을 개선하는 것은 할 수 있는 일이다. 러시아도 우주정거장 사고수습 경험을 바탕으로 우주정거장 매뉴얼을 작성하고 운용할 수 있는 귀중한 경험치를 얻었다. 카카오만 해당되는 사건이라기보단, 사고로 배우고 앞으로를 생각해서 다음세대에게 어떤 유용한 도구를 남길 것인지를 고민해야 하는 기관은 모두 재고해야 할 사건으로 평가된다.

카카오는 서버 이중화에 소홀했다는 지적이 나왔는데 서비스로 발생하는 데이터는 백업해 놓았지만, 이를 구동할 수 있는 시스템과 프로그램이 구축 놓지 않아 이런 문제가 발생하였으므로 카카오 생태계가 카카오를 중심으로 보안/인증체계가 갖추어져있는데, 이것이  SK C&C에만 있다 보니 백업해도 의미가 없었습니다. 이를 통해 데이터 센터를 한곳에 두는 곳이 아니라 여러 지역에 나누어 두는 것이 재난 상황과 한곳에 문제가 생기더라도 긴급하게 대처할 수 있을 거 같다고 생각합니다.

출처:카카오택시<https://www.sisajournal.com/news/articleView.html?idxno=248722> 카카오서비스장애<https://namu.wiki/w/SK%20C%26C%20%ED%8C%90%EA%B5%90%20%EB%8D%B0%EC%9D%B4%ED%84%B0%EC%84%BC%ED%84%B0%20%ED%99%94%EC%9E%AC%EB%A1%9C%20%EC%9D%B8%ED%95%9C%20%EC%9D%B8%ED%84%B0%EB%84%B7%20%EC%84%9C%EB%B9%84%EC%8A%A4%20%EC%9E%A5%EC%95%A0%20%EC%82%AC%EA%B1%B4>

카카오 이용자 수<https://www.news1.kr/articles/?4835846>

카카오 이원화 https://campaigns.kr/surveys/213