장애 JD-1104 · 보고서 초안

상태

검토 전 초안 · 실제 Work 생성 증빙 아님 · 가상 자료에 따른 결과 예시. 운영 책임자의 검토·확정 전에는 대외 배포 금지.

사건 요약

2026-11-04 한국시간 10:12~10:42(30분), 통신 요금 조회와 웹툰 본문 열람에서 요청 실패가 발생했다. 탐지는 10:14로 시작 뒤 2분이다(A01·A02·A08·M10).

영향 범위

전체 요청 12,000건 중 실패 3,000건(25%). 통신 요금 조회 8,000건 중 2,400건(30%), 웹툰 본문 열람 4,000건 중 600건(15%). 재시도 포함 요청 수이며 이용자 수가 아니다(I01~I12·M11). 신규 가입·목록은 정상(M04). 데이터 유실 여부와 고객별 영향은 (확인 필요).

확인된 사실

10:10 공통 인증 연결 상한의 승인값 200과 적용값 20이 달랐다(C02·M05). 10:28 되돌리기 시작, 10:35 완료 후 오류가 감소했으며 10:42에 두 기능이 정상 기준을 충족했다(C03·C04·A07·A08·M10).

교육 영상 시연용 가상 자료

시간순 경과표

시각	사건	근거	해석
10:10	공통 인증 연결 상한 변경	C02	승인 200 / 적용 20
10:12	장애 시작(사후 확인)	A01	첫 실패
10:14	탐지·대응 시작	A02·M01	시작 뒤 2분
10:20	웹툰 열람 실패 증가	A04	UTC 01:20 → KST 10:20; 중복 1행 제외
10:22	영향 기능 두 개로 정정	M04	신규 가입·목록 정상
10:25	설정값 불일치 확인	C02·M05	원인 후보 조사
10:28	되돌리기 시작	C03·M06	이전 값 200
10:30	잠정 복구 추정	M07·A06·M08	실패 지속; 확정 복구 아님
10:35	되돌리기 완료	C04·A07·M09	조치 완료; 추가 관찰
10:42	두 기능 정상 기준 충족	A08·M10	복구; 장애 30분
11:00	정상 유지·관찰 종료	A10·M13	복구 뒤 18분 관찰

교육 영상 시연용 가상 자료

원인·조치·개선 제안

원인 후보와 미확인 경위

설정값 불일치를 직접 원인 후보로 본다. 시간상 연관성과 복원 후 회복만으로 원인을 확정하지 않는다. 값이 어긋난 경위·시험에서 놓친 이유·승인 확인자는 (확인 필요)(C02·M12). 개인의 과실이나 서버 결함으로 단정하지 않는다.

수행한 조치

공통 인증 연결 상한을 200으로 되돌렸다. 10:35는 조치 완료, 10:42는 복구, 11:00은 정상 관찰 종료다. 예방 대책 완료와는 별개다(C03·C04·A08·A10).

미확인 목록

이용자 수·고객별 영향·데이터 유실 여부, 설정값 불일치의 경위, 시험 누락 이유, C02 승인 확인자, 개선안 담당·기한·완료 기준 승인. 원문에 없는 값은 (확인 필요).

검토와 확정

검토자: (확인 필요). 확정일: (확인 필요). 원인·영향·대책 및 대외 공유 범위는 담당자가 최종 판단한다. 900명은 회사 직원 수로 영향 인원이 아니다.

대책 제안	담당·기한	완료 증빙
승인값·적용값 자동 대조	운영 책임자 확인 필요 / 확인 필요	값이 다를 때 중단되는 시험 결과
두 기능을 함께 복구 점검	서비스 운영 확인 필요 / 확인 필요	통신 조회·웹툰 열람 시험 기록
중복 경보·시간 기준 정리	관제 담당 확인 필요 / 확인 필요	A04 중복 1행 분리·UTC 변환 확인표