



우정사업정보센터

수신자 수신자 참조

(경유)

제목 우정정보화시스템 장애상황 전파 및 보고절차 수립 보고(알림)

1. 우정정보화시스템 운영 시 발생할 수 있는 긴급한 장애상황에 대응하고 신속한 보고체계 확립을 위해 다음과 같이 **우정정보화시스템 장애상황 전파 및 보고절차**를 수립하여 추진함을 보고(알려)드립니다.

가. 가이드 작성목적

- (타이밍 놓친 보고) 장애상황에 대해 직상급자에게 신속한 보고를 하지 않고 장애를 조치함에 따라 장애상황의 조치 및 전파가 지연되는 현상 발생
- (상급자 보고 누락) 장애상황 전파 시 상급자를 누락하는 상황 발생

나. 장애상황 전파 및 보고절차

- (최초 인지한 직원의 경우) 최초 인지한 직원은 보고절차에 따라 직상급자에게 즉시 보고하여 10분 이내 센터장까지 간략한 장애상황 보고
 - (우본보고) 팀장(과장) 의사결정에 따라 장애상황을 팀장(과장)이 보고
 - 근무시간 외 이거나 직상급자 부재 중인 경우 전화(또는 문자) 보고
- (사이버안전센터(상황반장)에서 인지한 경우) 상황반장은 장애상황을 업무담당 및 상황팀장(정보보호팀장), 상황과장(정보기반과장)에게 동시 전파
 - 업무담당자는 장애상황을 직상급자에게 즉시 보고하여 10분 이내 센터장까지 간략한 장애상황 보고
 - (우본보고) 팀장(과장) 의사결정에 따라 장애상황을 팀장(과장)이 보고
 - (긴급상황 시) 상황반장→센터 당직장→우본 당직실로 장애상황 보고

- (센터 당직실(당직장)에서 인지한 경우) 당직장은 장애상황을 신속히 사이버안전센터 상황반장에게 전파
 - 상황반장은 장애상황을 신속히 업무담당 및 상황팀장, 상황과장에게 동시 전파
 - 업무담당자는 장애상황을 직상급자에게 즉시 보고하여 10분 이내 센터장까지 간략한 장애상황 보고
 - (우본보고) 팀장(과장) 의사결정에 따라 장애상황을 팀장(과장)이 보고
 - (긴급상황 시) 상황반장→센터 당직장→우본 당직실로 장애상황 보고

다. 장애상황 조치경위(조치결과) 보고절차

- (장애상황을 조치하는 과정) 진행상황 주요내용 중심으로 대면보고 또는 전화(문자) 보고
- (장애상황이 종료된 경우) 조치 완료된 주요내용 중심으로 간략히 1차 보고 후 장애상황 분석 및 조치결과에 대해 보고서 작성하여 대면 보고

2. 우정정보화시스템 장애상황 전파 및 보고절차 가이드에 따라 **보고의 골든타임(10분)**을 놓치지 않고 신속하게 대처함에 따라 보고체계가 확립될 수 있도록 각 과(팀)에서는 적극 협조하여 주시기 바랍니다.

붙 임 우정정보화시스템 장애상황 전파 및 보고절차 가이드 1부. 끝.

우정사업정보센터장

수신자 우정사업본부장, 우편정보과장, 예금정보과장, 보험정보과장, 정보보호팀장, 정보자원관리팀장, 운영지원팀장, 회계관리압류팀장



★주무관

고난주

정보전략팀장

김유미

정보기반과장

최용록

센터장

02/13

이재홍

협조자

시행 정보전략팀-431 (2017.02.13.) 접수 ()

☎ 58217 전라남도 나주시 정보화길1(빛가람동) / kpic.koreapost.go.kr

전화 (061)338-2111 /전송 (0505)005-1031 / nanju@korea.kr / 공개