

전산 시스템 장애에 효과적으로 대응하려면

기업의 업무처리에 있어 전산의존도가 점점 높아짐에 따라 전산시스템의 장애에 따른 전산처리 중단사태는 업무의 수행에 막대한 지장을 초래한다.

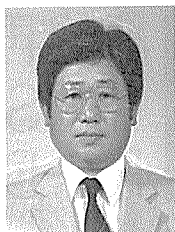
더구나, 직접 고객을 상대로 거래를 처리하거나, 일반업무 처리의 대부분이 온라인화 되어 있거나, 또는 대규모 생산설비를 컴퓨터 시스템으로 통제하는 등의 경우, 시스템 장애의 파급 효과는 엄청나다 할 수 있다.

따라서 대부분의 전산조직들은 장애의 발생을 최소화하기 위한 많은 노력을 기울이고 있으나 그래도 장애는 발생하고 있는 것이, 또한 현실이다.

시스템 장애 발생을 최대한 억제하는 것이 최선이겠으나 발생한 장애에 신속 정확히 대응하여 그 피해를 최소화하는 것도 매우 중요한 과제라 할 수 있다.

장애발생 상황은 일종의 비상사태로서, 일반적으로 시간 여유가 없는 반면 장애의 원인이나 복구수단이 불투명할 경우도 있고, 그밖에 관련자들간의 성급한 판단에 의한 의견대립이 상급자의 질책 등으로 인한 긴장, 당황, 흥분이 더하여져, 복구 담당자로 하여금 정상적인 역할 수행을 할 수 없도록 하기도 한다.

이같은 상황에 효과적으로 대응하기 위한 수단으로서, 흔히 시스템 현황에 대한 각종 도큐먼트나 복구절차·비상연락망



車龍錫

(주)한일은시스템 상무이사

등을 작성 비치하여 활용할 수 있도록 하는 것도 좋겠으나, 이것은 형식상의 준비일뿐 실제로는 무용지물일 수 있다. 왜냐하면 이를 이용해야 할 담당자가 장애자체에 익숙치 않거나, 심리적으로 긴장당황한 상태에서는 적절한 이용이 곤란할 수 있기 때문이다.

따라서 장애 복구 담당자로 하여금 장애에 익숙해지도록 즉 기술적, 심리적으로 장애에 대해 우위에 설 수 있도록 대비해 두는 것이 매우 필요하다고 생각한다.

그러나 이는 많은 경험을 통하여야만 이루어질 수 있는 것으로서, 물론 높은 경력의 소유자라면 가능하겠으나, 평소 훈련에 의해서도 어느 정도 가능하다고 본다.

끝으로 장애내용 및 원인조사 과정, 복구 방안 수립과정에서 관련 담당자들간의 감정적 대립이나 자기 방어적인 상황보고에 유의하여야 하며, 시스템 변동내용, 시스템 CONSOL E HARD COPY를 최우선으로 점검한 후, 객관적 자료에 의한 상황판단으로 적절한 대비책을 세우도록 하되, 작업환경은 가능한 외부와 격리하는 것이 관련자들의 심리적 압박감을 줄일 수 있어 도움이 되며, 시스템 조작자(OPERATOR)는 1인으로서 지정하고, 제반 의사결정 LINE을 단일화하여 상황처리에 혼선이 없도록 하는 것도 매우 중요한 사항임을 강조하고 싶다.