
2012年11月07日

お客様各位

アカマツ株式会社
EAGLE ネット

共用サーバ g603.secure.ne.jp の障害のご報告

拝啓 平素は格別のご高配賜り厚くお礼申し上げます。

2012年11月5日に発生した共用サーバ(g603.secure.ne.jp)に係る障害の状況につきまして、下記のとおりご報告申し上げます。

該当サーバご利用のお客様に多大なるご迷惑をおかけしましたこと深くお詫び申し上げます。

敬具

記

1. 日時

障害発生 : 2012年11月05日(月) 11:25頃

障害復旧 : 2012年11月06日(火) 08:30頃

2. 障害事象

お客様にご利用いただいております共用サーバ(g603.secure.ne.jp)において、ハードウェアの故障が発生いたしました。また、サーバ内のデータが一部破損し修復できない状況となりました。

3. 障害原因について

ハードウェア故障(ハードディスク故障)の原因については現在調査中です。
原因が判明後に改めてご報告申し上げます。

4. 影響範囲

障害発生後、ウェブ・メール・FTP等の各種サービスが完全に停止し、ご利用いただけない状況が発生しておりました。また、ハードウェア故障により、該当サーバ内のお客様データの一部において読み取りを行うことのできない状況を併発しておりました。

5. 対処

運用中のサーバにおいて筐体の交換およびハードディスクの移設を実施し復旧を試みましたが、正常に起動することができませんでした。ハードディスク自体からもデータが読み込めず、現在のシステム機材を用いての復旧は不可能と判断しました。

また上記作業と同時進行で新設のサーバ筐体とハードディスクを準備し、2012年11月5日(月)2:00時点のバックアップデータを用いての復旧を進めました。従来のハードディスクから5日2:00から11:25までに更新された差分のデータを取り出す目処が立ち、障害発生直前のデータまでを復旧することができました。

6. 経緯

2012/11/5(月)

- 11:25 障害発生に伴い自動的にサーバの再起動が発生する
- 11:28 共用サーバ「g603.secure.ne.jp」にて複数のアラートを検知
- 11:30 外部からの接続ができない状況を確認し障害と判断
- 11:40 サーバ保守員がハードディスクのLEDランプがエラー状態になっていることを確認
ハードディスクのファイルシステムチェック中と判断し、チェックが終了するまで待機
- 12:05 障害発生時の報告メールを確認
- 12:41 ファイルシステムチェックが失敗し、再度チェックを実行
- 14:50 サーバの電源を一度OFFにし、再度電源をONとするが正常に起動せず
- 14:57 一旦電源をOFFにし、ハードディスクを取り外し、再装着して電源をONにする
- 15:20 別の筐体を準備し、ハードディスクを1本ずつ装着して電源をONにする
- 15:54 正常に起動しない状況が継続
- 16:07 現システム機材での復旧が難しい可能性があるため、交換用の新設サーバの準備を開始
- 19:20 交換用サーバ筐体の構築完了
- 19:30 バックアップデータのコピー開始(2012年11月5日(月) 2:00時点のデータ)

2012/11/6(火)

- 00:00 技術部門において従来のハードディスクからデータの抽出準備を行う
- 7:09 バックアップデータのコピーが完了。差分データのコピーを開始
- 7:33 差分データのコピーが完了。サーバの再起動を実施
データは障害直前の2012年11月5日(月) 11:20時点のデータに更新される
- 8:03 サーバが起動し各サービスの稼働開始。サーバの正常性確認開始
- 8:30 正常性の確認が完了。サービスの復旧に至る

7. 再発防止策

今回の障害では2つの問題が発生しておりました。現時点における再発防止策を以下の通りご報告いたします。具体的でない部分に関しては、今後の原因調査結果の内容を基にサプライヤーと協議し改めてご報告させていただきます。

- サーバハードウェアの故障対策
 - ハードウェアの定期的な確認と、保守交換の頻度を上げ故障による障害を未然に防ぎます。
- 障害の長期化対策
 - ホットスタンバイの機材があれば復旧時間を短縮できた可能性があります。
交換用の機材の台数を増やし、有事に備えます。

以上
