

お客様各位

2018年7月30日  
アカマツ株式会社  
EAGLE ネット

## ホスティングサービス障害発生に関するお詫びとご報告

拝啓

平素は弊社ネットワークサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

この度、ご提供させていただいております弊社ホスティングサービスにおきまして、メールの送受信において障害が発生し、ユーザーへ多大なるご迷惑をお掛け致しましたこと、深くお詫び申し上げます。

今回の発生原因、対応につきまして、以下の通りご報告申し上げます。

敬具

-記-

### 1：影響内容

<影響対象範囲>

	対象時間帯	内容
影響	2018年2月23日（金）15時06分頃～ 2月23日（金）20時21分頃	ホスティングサービス ミニ・レギュラー・プロにおいて、メールの送受信ができない状態が発生しておりました。

### 2：発生原因

メールサーバーから転送されたメールログを保管するログサーバーが不具合により停止したため、ログを転送できない状態が発生しておりました。ログの転送が失敗した場合は、メールシステムを構成している各サーバーのローカルディスク内にログを保存する仕様となっておりますが、本件においては転送するログの容量が大きかったため、メールサーバー内でログ転送の再実行とローカルディスク内へのログ保存が同時におこなわれたことにより、サーバーが高負荷な状態に陥ってしまいメールの送受信ができなくなっておりました。

### 3：対応内容

障害発生を確認後、メールサーバーを含むメール配送に関連するサーバーの再起動、ならびにメールシステムの上位にあるロードバランサーの切り替え作業を実施いたしましたが、依然としてメール送受信ができない状態が続いたため継続してメールシステムの調査をおこないましたところ、メールシステムと連動しているログサーバーが停止しており、ログを転送できない状態であることが確認できました。そこでメールサーバーからのメールログ転送を無効化しサーバーのローカルディスク内のみでログを保存するようにしたところ、メールサーバーを含むメール配送に関連するサーバーの負荷が軽減し、メー

ル配送が正常におこなわれることを確認いたしました。その後サービスの正常性の確認をおこない復旧にいたっております。

#### **4：再発防止策**

本件の要因となりましたログサーバーの停止原因については、転送処理が集中したことによるログサーバーのメモリー不足によるものでしたので、該当のサーバーのメモリー増設を実施いたしました。

また、ログサーバーの挙動に対して監視を行っていなかったことが本件の復旧までに時間を要する原因となっておりましたので、ログサーバーの死活監視及びプロセス監視を監視業務に追加しております。

ご迷惑をお掛けしましたことを、重ねてお詫び申し上げます。

以上