

2020年9月25日

お客様各位

アカマツ株式会社  
EAGLE ネット

## ホスティングサービス（レンタルサーバ g604.secure.ne.jp）の障害に関するご報告

拝啓 平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

2020年9月14日(月)に発生した弊社レンタルサーバサービスの障害について、下記の通りご報告申し上げます。

貴社に多大な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。

敬具

### 記

#### 1. 障害期間

障害発生日時：2020年9月14日 06時45分頃から  
障害復旧日時：2020年9月14日 12時50分頃まで

#### 2. 障害事象

WEB（ホームページ）が閲覧できない  
FTP 通信によるホームページの更新(追加・削除・編集等)ができない。  
メールの送受信ができない。  
レンタルサーバ管理画面(コントロールパネル)が利用できない。

#### 3. 影響範囲

レンタルサーバをご利用の一部(収容サーバが g604.secure.ne.jp)のお客様において  
上記障害事象の影響がでておりました

#### 4. 発生原因

サーバの RAID カード (ディスクを多重構成にして保管データの冗長をとるための装置)の故障が原因となります。  
この装置が故障したことにより、サーバが一時的にハードディスクを見失った状態となり、障害が発生いたしました。

#### 5. 対処内容

ハードウェアの経年劣化により発生した可能性を考慮いたしましては単体部品だけではなく、サーバ全体の筐体から交換を実施しております。

#### 6. 障害経緯 (9/14のレンタルサーバ保守会社 復旧対応内容)

06:49 監視ツールにて、g604.secure.ne.jp(以下、仮想サーバ)のアラートを検知。  
06:50 仮想サーバへの ssh 接続不可ならびに ping 疎通不可を確認。  
06:58 ホストサーバの Web 管理画面から仮想サーバへ接続不可であることを確認。

07:15 ホストサーバにて、仮想サーバを強制再起動試みるも応答なし。  
07:18 ホストサーバにて、仮想サーバの電源を OFF。  
07:20 ホストサーバにて、仮想サーバの起動を試みたが起動不可。  
    コンソール上にエラーが出力されていることを確認。原因調査を開始。  
08:38 調査の結果、RAID カードが故障していると断定。筐体交換の準備を開始。  
09:59 筐体交換完了。RAID 情報のインポート作業開始。  
10:42 RAID 情報読み込み完了。ホストサーバを起動。  
10:50 ホストサーバ起動完了。ホストサーバの正常性確認ならびに設定変更作業開始。  
12:04 ホストサーバの設定変更作業が完了。仮想サーバを起動。  
12:08 仮想サーバにて、ファイルシステムのチェックを開始。  
12:19 仮想サーバにて、ファイルシステムのチェックが完了。  
    正常終了するメッセージが表示されなかったため  
    お客様データの保護を優先し、再度ディスクチェックを実施。  
12:33 仮想サーバにて、ファイルシステムのチェックが完了。  
    正常終了していることを確認。  
12:38 仮想サーバを再起動。  
12:41 仮想サーバの起動を確認。正常性確認開始。  
12:47 正常性確認完了。異常なし。  
12:47 監視システムにてアラートの復旧を検知。

## 7. 今後の対策

本障害は今回の障害の問題点として、以下が上げられます。

- ・ レンタルサーバのハードウェア障害が発生した。
- ・ ハードウェア障害復旧後のサービス復旧にも時間を要した。

今回の障害を受けて、単体部品だけではなく、サーバ全体の交換を行っております。  
現在ご利用頂いておりますレンタルサーバサービスはセキュリティアップデート等の  
保守継続が困難な事から 2020 年 12 月 31 日までに、新しいレンタルサーバ環境に移行  
を案内させて頂いておりますが、それまでの期間におきましてもサーバ全体の交換  
を行った事で再発の可能性は低いものという見解でございます。

### 【サービス復旧時間の短縮】

またこのたび、お客様気にされているのが、障害時間が長時間になっている点かと  
拝察いたします。

この点については、復旧作業として以下の対応が必要となった事が要因として挙げら  
れます。

- ・ 故障原因の特定とハードウェアの交換
- ・ 新しいハードウェアへの設定情報のインポート

■総合判断

RAID 状況やハードディスクの稼働状況は、サービス監視およびハードウェアの LED による有人監視も行っておりますが、この度の障害におきましては異常がなかったため、事前検知も難しい状況でございました。

現在は故障した RAID カードも含め新しいハードウェアになっておりますので、同様の事象は回避できます。

貴社には多大なるご迷惑をおかけしましたこと、重ねまして深くお詫び申し上げます。

以上