

お客様各位

2014年11月12日
アカマツ株式会社
EAGLE ネット

インターネット接続サービス 新規接続障害のご報告

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。

11月10日から11日にかけてご利用いただいております弊社インターネット接続サービスの認証サーバにおいて障害が発生し、新規接続が出来ない事象が発生いたしました。

ユーザ様に多大なご迷惑をおかけいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。

つきましては、今回の障害内容につきまして、以下の通りご報告申し上げます。

敬具

記

1. 障害発生日時

障害①：2014年11月10日（月）20:15～23:45

障害②：2014年11月11日（火）02:42～13:28

2. 影響範囲及び内容

障害①：フレッツ全サービス

障害②：フレッツ全サービス

ダイヤルアップサービス

AIR-EDGE サービス

上記サービスの全エリアにおいて新規インターネット接続ができませんでした。

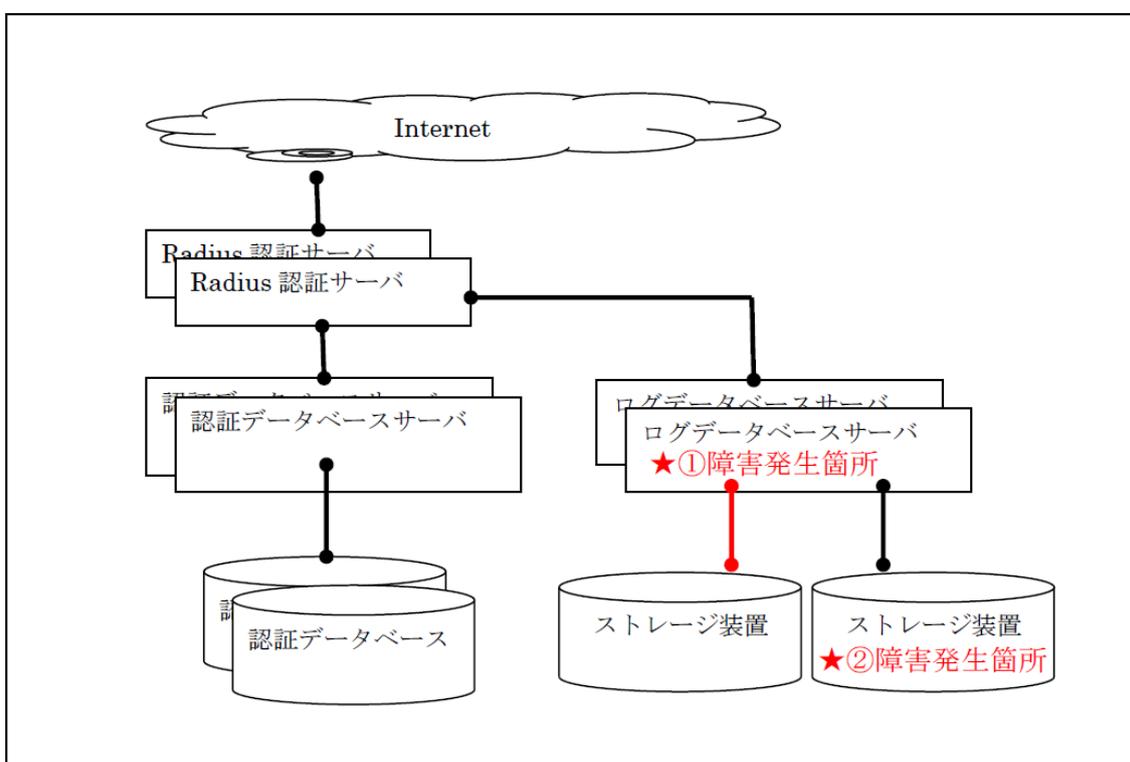
※ インターネット接続中のお客様への影響はございませんでした。

3. 障害原因と対応

障害① 原因：認証サーバが参照しているログデータベースサーバのハードウェア故障
対応：故障箇所のパーツ交換

障害② 原因：ログデータベースサーバの外部ストレージ装置故障
対応：ストレージ装置交換

構成概要図



4. 時系列

	日時	内容
障害①	2014年11月10日(月) 20時30分頃	認証サーバにおいて障害の発生を検知。 対応の開始。
	20時55分頃	機器故障であることを特定。データセンターの現地作業が必要であることから要員を手配。
	22時05分頃	現地到着し復旧作業を開始。 障害対応の為、監視設定を一時解除。
	23時10分頃	ログデータベースサーバの修理完了。
	23時40分頃	データベースの復旧を確認。
障害②	2014年11月11日(火) 2時42分頃	障害②が発生。 障害①復旧後に監視再開設定が行われておらず、アラート検知が行われない。
	9時10分頃	お客様からの問合せにより障害を検知。 障害対応を開始。
	10時00分頃	機器故障であることを特定。データセンターの現地作業が必要であることから要員を手配。
	11時00分頃	現地到着し復旧作業を開始。
	12時30分頃	ストレージ装置修理を完了。
	13時00分頃	データベースの復旧作業を終了。 認証サーバの復旧へ着手。
	13時07分頃	フレッツライト以外のIPv4全サービス (西日本エリア)復旧
	13時19分頃	フレッツライトサービス(全エリア)復旧 フレッツ IPv6 サービス(全エリア)復旧
	13時22分頃	フレッツライト以外のIPv4全サービス (東日本エリア)復旧
	13時24分頃	ダイヤルアップサービス復旧
	13時28分頃	AIR-EDGE サービス復旧
	14時35分頃	復旧確認作業終了、監視再開

5. 今後の対策

対策① 機材リプレースの実施

今回2度の故障を発生させた機器全体のリプレースを行います。

スケジュールについては策定中でございますが、11月末を目処に取り掛かっております。

対策② 障害対応の見直し

障害①の復旧対応の中で一時的に監視設定の停止を行いました。障害復旧後に監視設定の再開を行っていませんでした。

その為、障害②の発生時に検知が出来ておらず、復旧まで時間を要する結果となりました。

運用ルールの見直しを行い、運用を徹底いたします。

以上