

2014年8月22日

お客様各位

フリービット株式会社

クラウドメールサービス障害報告書

拝啓 貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。また、平素は弊社ネットワークサービスをご利用頂きまして、誠にありがとうございます。

2014年8月21日16時13分より、弊社仮想化基盤にてネットワークの通信が出来なくなる障害が発生いたしました。その影響でクラウドメールサービスについてもサービスをご利用できなくなりました。

ご利用のお客様には多大なるご迷惑をお掛けしたことをお詫び申し上げます。本件につきまして下記のとおりご報告いたします。

敬具

記

1. 発生事象

障害発生時刻: 2014年8月21日(木) 16:13

障害復旧時刻: 2014年8月21日(木) 16:39

影響範囲及び影響内容:

- **影響範囲** : 以下のサービスをご利用のお客様
クラウドメールサービス
- **影響内容** : 以下のサービスがご利用いただけませんでした
 - メールの送受信ができないことがある
 - WebMail が利用できないことがある
 - StaffTools が利用できないことがある

2. 発生原因

弊社仮想化基盤上で、新規ホストの増設準備作業を実施しており、その過程で、ネットワーク機器の設定追加作業を実施しておりました。その際に、誤って今回影響を受けたサーバが収容されているネットワーク機器と上位ネットワーク機器間の Link Down を発生させました。

監視システムによって異常を検知し、本作業によるものと判断して、設定を作業前に戻すことによって復旧しております。

本作業は定常的に実施している作業で、手順書に従って作業をしておりましたが、作業ごとのパラメータについてはパラメータシートから手入力により代入するようにして

おりました。今回、作業員によるパラメータの読み間違いによる入力ミスにより障害発生に至りました。

3. 対策

本件の対策は以下の通りです。

3.1. 手順書の再構築

従来、本作業においてはあらかじめ用意された定常作業手順書とパラメータシートを用意して作業を行っておりましたが、今回の障害を踏まえて、改めて作業ごとにパラメータを入力済みの手順書を作業ごとに作成およびレビューを行い、パラメータの間違いのない手順書を作成します。そのうえで作業員は手順書のコピー/ペーストによる作業を徹底し、手入力による間違いをなくすように改めます。

4. 対応時系列

本件の対応時系列を以下に示します。時刻は24時間表記となります。

8/21(木)

- 16:00 設定変更作業開始
- 16:13 該当ネットワーク機器の設定を変更。障害発生
弊社 NOC にて ALERT を検知し対応開始
影響範囲の調査, 切り分けを開始
- 16:22 影響範囲の特定
- 16:26 該当時間の作業内容を確認
- 16:32 該当作業の切り戻しを指示
- 16:39 設定の切り戻しを実施。障害復旧
- 16:57-17:48 順次障害発生復旧報配信