

# インターネットサービス(Web 及びメール)の障害報告書

株式会社ドリームクラフト

2016年11月18日にインターネットサービスが利用できない問題が発生したため報告致します。

弊社インターネットサービスをご利用のお客様へ

ご迷惑をお掛け致しました事、深くお詫び申し上げますと共に、本書にて障害内容の詳細と経緯・原因、今後の対応について報告させていただきます。

## 【障害発生日】

2016年11月18日 17:28 ~ 2016年11月19日 00:32

## 【障害内容】

11月4日にL2スイッチのCRCエラーパケットが大量発生しネットワークの遅延が発生いたしました。恒久対策として機器の交換および、ネットワーク経路の変更を6月18日15:00に行いました。

併せて、システムの強靱化対策を11月18日17:10より開始いたしましたところストレージの障害が発生し弊社管理の全サービスが停止いたしました。

また、ストレージ障害のためホットスタンバイシステムへの切替がおこなえず、ストレージの復旧及びバックアップデータからのリストアにより復旧させたため長時間のサービス停止となりました。

## 【発生原因】

ストレージ障害により全サービスの停止。

## 【暫定対応】

ストレージの障害復旧及びバックアップからのシステム復旧。

## 【対応経緯】

17:28 監視システムよりアラートを検知

17:35 運用担当者にて調査を開始

クラウドシステムでの異常が発覚

ストレージ障害を特定

18:10 障害箇所の切り離し、ストレージ(RAID)の再構築。

21:00 ネームサーバー等 ネットワークシステム関連サーバリストア開始。

23:30 ユーザー Web 及びメールシステム関連サーバリストア開始。

00:32 全サービス復旧完了。

## 【恒久対応】

対策済 L2スイッチの上位機器への置換を行いました。

対策中 クラウドシステムによるストレージの強靱化及び冗長化を行っております。

以上。