

2009年7月6日

お客様各位

株式会社大塚商会
Web事業部

アルファメール サービス停止障害のご報告とお詫び

拝啓 貴社益々ご清栄の事とお慶び申し上げます。
また、平素は格別のお引き立てを賜り厚くお礼申し上げます。

この度、弊社ホスティングサービス「アルファメール」におきまして、長時間に及び全サービスが停止するという重大なサービス障害が発生致しました。ご利用のお客様には多大なるご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。下記に本障害の詳細をご報告させていただきますので、何卒ご査収くださいますようお願い申し上げます。

敬 具

記

1. 障害発生日時

2009年7月3日(金)17時05分頃 ~ 7月4日(土)21時40分 (24時間表記)

2. 対 象

アルファメールをご利用中の全てのお客様

アルファメールプレミア、アルファメールプラチナへの影響はありません。

3. 影響範囲

下記サービスを含む、アルファメールの全サービスご利用不可

- ・メールの送受信
- ・管理者メニュー、利用者メニュー
- ・Webメール
- ・お客様のホームページ閲覧

4. 原因と対処

弊社アルファメールサービスを運用している米国のデータセンターにおきまして、7月3日15時頃(現地時間7月2日23時頃)電源設備の火災が発生いたしました。火災自体は短時間で消火されましたが、電力会社からデータセンター内へ電源の引込みをしている部分への影響があり、データセンター全体への電源供給が停止いたしました。本来であれば電力会社からの通電が停止した場合データセンター内の自家発電装置に切替わりますが、今回の火災の影響を受け自家発電装置への切替も正常に行なわれませんでした。アルファメールのサーバー機器でもメインの電源供給が停止したため即座に無停電電源装置(UPS)での電源供給となりましたが、約2時間後の17時ごろに無停電電源装置(UPS)の蓄電も切れ各機器への電源供給ができずアルファメールサービス全体の停止に至ってしまいました。

データセンターでは即座に影響範囲の調査、機器の手配、復旧作業に着手しましたが、電源設備の復旧まで長時間を要する結果となり、各サーバー機器への通電が再開されたのは翌4日18時15分となりました。その後、アルファメールのサーバー機器の稼働とサービス確認を行い、4日20時10分から順次サービス復旧致しました。また一部のWebサーバーにおいて修復作業が必要であったため、これらの作業を行ない21時40分に完全復旧致しました。

火災原因に関しては現地消防にて確認中です。

5. 障害中に送信されたメールについて

アルファメールサービス停止中にお客様宛に送信されたメールは、アルファメールでは受信できておりません。そのため送信者の方に「送信できませんでした」という内容のエラーメールが戻っております。また、サービス停止前に受信されていたメールは障害復旧後に全て受信（POP）することができます。

6. 今後の対策

弊社は、今回のデータセンター障害を重く受け止め、下記項目の実施をまいります。

センター全体の大規模障害に備え、現状の同一センター内での冗長化に加え別センターでのバックアップ環境設置に着手します。

データセンターの運営会社に対しては、詳細状況の確認と再発防止を強く申し入れ致します。

7. 経緯

7月3日（金）

15:00頃 アルファメールサービスを運用している米国データセンターにおいて、外部からの電源引き込み部分で火災が発生し、電源供給が停止してUPSでの稼働状態となりました。この時点で一般電源は停止したため空調設備や一部照明は停止状態となりました

16:18 空調設備の停止に伴い、各サーバー機器の温度上昇を確認し監視強化。

16:43 高温によるサーバーダウンの恐れがあるため、一部サーバーの停止を実施。

17:10 無停電電源装置からの電源供給が止まり、全サーバー及びネットワーク機器が停止。

21:00 自家発電装置のブレーカーなどの電源設備が早期復旧不能と判断し、代替の電源設備・機器の手配を実施。その後、復旧方法や手順の検討と確認。

7月4日（土）

05:40 電源設備・機器が到着し交換作業に着手。
データセンター内にて電源切替準備を開始。

08:00 データセンター内への通電テストの準備開始。
復旧予定時刻を12時頃とアナウンス。

10:30 電源設備の交換作業を継続実施。復旧予定時刻を16時頃とアナウンス。

13:00 電源設備・機器の設置が完了し、データセンター内の配線確認を開始。

15:00 通電確認作業の遅れにより、準備した電源設備からの電力供給が遅れたため、復旧予定時刻を20時頃とアナウンス。

18:15 切替えた電源設備からの電源供給開始されたため、順次サーバーの起動を開始しサービス確認を実施。

20:10 各サーバーの稼働確認とサービス確認が完了し、サービス提供を開始。
しかし、特定のWebサーバー(3台)は修復作業が必要であったため対応を実施。

21:40 全サーバー及び全サービスの復旧が完了。

ご利用のお客様には、長時間にわたり多大なるご迷惑をお掛けしました事を、重ねてお詫び申し上げます。

以上