

2012年12月27日

@ Y M C サーバーサービス利用者 各位

GMOビジネスサポート株式会社

### ネットワーク遅延障害に関するご報告とお詫び

平素より、弊社サーバー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。

12月25日(火)及び12月26日(水)に発生致しました「ネットワーク遅延障害」につきまして、下記の通りご報告致します。

#### 記

1 . 障害発生及び復旧日時

2012年12月25日(火) 18時00分頃 ~ 2012年12月26日(水) 23時00分頃

2 . 影響範囲

以下のお客様が対象となります。

- ・ 共用サーバーをご利用のお客様  
(ただし、YSシリーズをご利用のお客様は対象外となります)
- ・ 下記のIPアドレスをご利用のお客様
  - 61.201.193.\*
  - 210.169.219.\*
  - 210.169.189.\*
  - 210.169.184.\*
  - 210.169.185.\*
  - 210.169.186.\*
  - 210.175.91.\*
  - 210.175.99.\*
  - 210.175.102.\*
  - 210.175.120.\*
  - 210.175.105.\*
- ・ メールウィルス除去サービスをご利用のお客様

### 3. 障害内容及び障害原因

外部ホストから多数のお客様のサーバーに対して、ドメインの名前解決に関するリクエストが大量に発生しておりました。

また、当該サーバーから応答（リクエスト結果）を返す際の通信量が、外部から名前解決のリクエストを受けた際の通信量を大きく上回っており、全体で弊社データセンターのネットワーク帯域のほぼ全てを使い切るほどの通信が発生していたため、ネットワーク遅延が発生し、結果として各お客様のホームページ表示やメール送受信が行いづらい状態となっておりました。

### 4. 弊社での対応

12月25日(火) 20時頃

今回障害が発生したデータセンターでは、2本の回線にて上位ネットワークに接続しておりますが、両方の回線の通信量が、各ネットワーク帯域の約70%に達しており、ネットワーク遅延が発生していることを確認致しました。そのため、ネットワーク帯域を多く利用しておりますお客様のサーバーに対し、外部の特定ホストからの接続を拒否するよう、アクセス制限を行いました。

12月26日(水) 3時30分頃

上記の制限により、両方の回線の通信量が徐々に下がっていることを確認致しました。

12月26日(水) 9時頃

別のサーバーから大量通信が発生し、通信量が各ネットワーク帯域の約90%に達していることを確認したため、ネットワーク帯域を多く利用しているサーバーを再度特定し、状況を確認したところ、外部ホストから当該サーバーにて管理していないドメインに対して名前解決のリクエストがあった際に応答を返していることが分かりました。

これにより、本来は不要である通信が多数発生していることが原因であると判断し、当該サーバーにて管理しているドメインに名前解決のリクエストがあった場合のみ応答を返すよう、当該サーバーの設定を変更致しました。

12月26日(水) 11時頃

両方の回線の通信量が、午前9時時点の状態と変わらない状態であったため、作業内容の見直しが必要であると判断致しました。

現在、当データセンターでは、

- 1) 共用サーバー
- 2) 仮想専用サーバー(旧VPS)
- 3) 仮想専用サーバー(Xen対応VPS)
- 4) 専用サーバー

をそれぞれ運用しておりますが、ネットワーク帯域を多く利用しているサーバーのほとんどが、上記3)のサーバーであることを確認したため、当該サーバー(34台)をネットワークから切り離し、対象となるお客様のサーバー環境を停止して、再度ネットワークに接続致しました。

12月26日(水) 14時30分頃

2本の回線のうち、1本の回線の通信量は徐々に下がり始めましたが、もう1本の回線の通信量が午前9時時点の状態と変わらないため、再度作業内容の見直しが必要であると判断致しました。

当該回線に接続しておりますサーバーのほとんどが、前項3)のサーバーとなっているため、当該サーバーに収容しております全てのお客様環境(約200ユーザー)に対して、各お客様のサーバー環境にて管理しているドメインに対して名前解決のリクエストがあった場合のみ応答を返すよう、設定を変更致しました。

12月26日(水) 18時30分頃

両方の回線の通信量が、障害発生前の状態に戻ったことを確認したため、11時から14時30分頃の間停止したユーザーのサーバー環境を順に起動し、14時30分以降に行った設定と同様の設定を行って、通信量や稼動状態に問題がないか、確認を行いました。

12月26日(水) 20時頃

2本の回線のうち、1本の回線にて通信量が増加していることを確認したため、状況を確認したところ、前項2)のサーバーが原因であることが分かりました。

そのため、前項2)のサーバーにおいても、自サーバーにて管理しているドメインに対して名前解決のリクエストがあった場合のみ応答を返すよう、設定を変更致しました。

12月26日 23時頃

両方の回線の通信量が、障害発生前の状態に戻ったことを再度確認致しました。また、11時から14時30分頃の間停止したユーザーの環境をすべて起動し、通信状態に問題ないことを確認致しました。

## 5．今後の対策について

このたびの障害は、障害発生時の初期対応、及び復旧作業前の状況調査が不十分であったため、障害発生から復旧までに相当の時間を要しました。

また、復旧作業担当者とカスタマーサポート担当者、及び管理者との情報共有が十分に行われておらず、お客様に対して具体的な障害状況や復旧予定時刻の連絡が行えなかったことも大きな問題であったと認識しております。

そのため、今後は初期対応や復旧手順の見直しを随時行い、障害発生時の事前調査を十分に行うことにより、より短時間で障害復旧が可能となるように致します。

さらに、各担当者との情報共有を確実にいき、お客様に対して詳細な障害状況や、復旧予定時刻の連絡を行うように致します。

なお、今回の障害が再発しないよう、前項1)及び4)のサーバーに対しても、12月28日(金)までに、自サーバーにて管理しているドメインに対して名前解決のリクエストがあった場合のみ応答を返すよう、設定変更を行います。

このたびは、長時間にわたり弊社ネットワークに対して不具合が発生したことにより、お客様に対して多大なるご迷惑をお掛け致しましたことを、深くお詫び申し上げます。

以上