

2013年5月14日



Desktop VPN オンラインサービス
ご契約者様各位

ソフトイーサ株式会社 代表取締役
登 大 遊

2013/5/14 未明に発生した障害についてのお詫び 及び 2013/5/15 深夜の緊急メンテナンスに関するお知らせ

Desktop VPN オンラインサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

さて、本日午前2時45分から午前9時48分までの間（一部のお客様に関しましては午前12時20分までの間）、Desktop VPN オンラインサービスのゲートウェイシステムがダウンし、Desktop VPN サービスをご利用いただけない障害が発生いたしました。

ご契約者様には大変ご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。

障害の原因および今後の対策につきまして、本書にてご案内させていただきます。また、明日5月15日深夜に、本障害により仮復旧しているサーバーを本復旧するためのメンテナンス工事を緊急に実施させていただきたく、併せてご案内申し上げます。

記

1. 障害発生期間

2013/05/14 02:45:11 - 09:48:33（一部のお客様におかれましては12:20までの間）

2. 障害発生原因と経緯

- 午前2時45分頃、Desktop VPN ゲートウェイシステムのうち1台のサーバーコンピュータ（「コントローラ」と呼ばれるサーバー）の電源故障と思われる原因による異常電流（上流の電源監視装置の記録によると、AC 100V 30A 以上、40A 以下）が発生しました。これにより、データセンタの弊社ラックの上流のブレーカ（2系統のうち1系統）が遮断されました。当該ブレーカの下には、データセンタと弊社オフィスとの間を接続している専用線のルータも収容されていたため、弊社オフィスからは詳しい診断や復旧作業を行うことができず、データセンタに駆け付けて診断を行うことにしました。
- データセンタに到着後、ブレーカが遮断された原因の究明を行い、回復を試行しようとしたのですが、午前8時を過ぎても未だ原因が判明しませんでした。そこで、午前9時前に予備システム（大阪のデータセンタで稼働しているクラウドサーバー上）への切替え作業を開始し、午前9時10分に予備システムへの切替えが完了しました。
- その後、データセンタのブレーカが遮断された原因がサーバーの電源故障による異常電流である旨が判明しました。そこで、午前9時40分頃に電源装置を予備装置に交換し、午前9時48分にメインシステムを復旧しました。
- 予備システムからメインシステムへの切り戻しの途中、一時的に、Desktop VPN サーバー側がメインシステムに接続されている状態で、かつ Desktop VPN クライアント側が予備システムに接続しようと再試行する状態となったクライアントコンピュータからの接続（合計440名のお客様、全体の約6%）があり

ました。これらのお客様の Desktop VPN クライアントコンピュータに残存した接続先のホストとして予備システムを示すノード情報のキャッシュファイルを上書きするため、新たなノード情報ファイルを作成し、予備システムのサーバー上において午前 12 時 20 分に配信を実施しました。メインシステムが復旧した午前 9 時 48 分から午前 12 時 20 分までの約 2 時間半の間、一部のお客様は引き続き VPN 接続が回復しない状況となっております。

3. 今後の障害防止の取り組みについて

弊社では、今後 Desktop VPN オンラインサービスで障害が発生することのないようにするため、早急に以下の対策を実施します。

- ・ 現在、弊社の契約データセンタのラックの電源は、蓄電池 (UPS) の下に設置されており、停電の発生に対する対策が行われています。万一長時間の停電により UPS が切れてしまった場合は、自家発電装置による電源供給が行われます。これらの三重化の仕組みにより、2011 年 3 月の震災の際にも Desktop VPN オンラインサービスは停止することがありませんでした。ところが、今回は単純なサーバーの電源故障により、このような三重化された電源の末端におけるブレーカが遮断されてしまったためシステムダウンを引き起こす結果となってしまいました。これは、使用しているサーバーの電源装置が 1 系統しかなかったことが原因であると考えております。今後、サーバーの電源を二重化されたものに早急に交換し、2 系統の電源の両方から給電を受けるように改善したいと考えております。
- ・ また、現状はメインシステム/予備システム間の切替えは手動で運用しているため、今回、予備システムへの切替え作業、および切替え先の予備システムからの切り戻し作業に時間がかかりました。今後は、メインシステムがダウンした場合に自動的に予備システムに切り替わる仕組みの構築などを含め、耐障害性を引き上げるソフトウェア上の対策を施す予定です。
- ・ さらに、今回の電源故障によるブレーカ遮断により、同一ブレーカ下にあったメールシステムやレイヤ 3 スイッチの重要な装置も停止し、復旧までの間、当社 Web サイトにおける障害の告知やメールでのお知らせに時間がかかり、多くのお客様にご心配をおかけすることとなりました。そこで、今後はこれらの主要システム等の耐障害性を高めるだけでなく、障害情報告知用の Web サイトを外部に設置するか、またはツイッター等の外部 SNS を用いた手段で速報を周知することができるようにする体制を整えたいと考えております。

4. 2013 年 5 月 15 日深夜の緊急メンテナンス工事について

上記のメインシステムは仮復旧となっており、仮設電源から電気の供給を受けているため、早急に電源を切替え、本復旧を行う必要がございます。そのため、恐れ入りますが **5 月 15 日午前 0 時から午前 5 時の間、メインシステムを停止し復旧作業を実施いたします。**この間は Desktop VPN サービスをご利用いただきませんが、ご理解の程をお願い申し上げます。

Desktop VPN オンラインサービスをご利用のお客様には大変ご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。今後も引き続きより安定したサービスの稼働を目指たく存じますので、よろしく願い申し上げます。

以上

本件に関するお問い合わせ先 〒305-0031 茨城県つくば市天久保 2-9-2 リッチモンドビル 1F ソフトイーサ株式会社 Desktop VPN サポート deskvpn-support@softether.co.jp お問い合わせフォーム http://www.softether.co.jp/jp/contact/
