

令和2年5月31日に発生した統合仮想サーバークラウドサービスの障害について

1 事故の概要

■2020年5月30日（土）、ストレージコントローラーに対するドライバーのバージョンアップ作業は正常に完了した。

■5月31日（日）午前3時にストレージ内の冷却ファンが急に停止し、コントローラーがオーバーヒートしたため、ストレージにアクセスできなくなる障害が発生したが、午前5時46分に復旧した。

■5月31日（日）午前6時頃から各仮想マシンの動作確認中、一部の仮想マシンにアクセス出来なかったため、物理サーバーの再起動を順次実施し、翌日午前6時に復旧した。

2 事故の原因

（1）コントローラーに付属するファンを制御するプログラムにバグがあり、温度上昇時にファンの回転数が上がらなかった。

（2）仮想サーバーとストレージの間で一定時間予期せぬ通信遮断があったことにより、仮想マシンが停止状態となり、アクセスできなくなった。

3 障害の主な影響

（1）5月31日（日）終日停止

コンビニ交付システム、外部メール送受信

コンビニ交付システムの停止については、コンビニのマルチコピー機（コンビニ交付に使用する機械）および中野区ホームページで告知を行った。

（2）5月31日（日）終日停止、6月1日（月）ログイン障害の発生

校務支援システム（6月1日の午後4時頃復旧）

4 再発防止

今回の事故を受けて、以下のとおり、再発防止策と運用の改善を行うこととした。

（1）冷却ファンコントロールプログラムのバージョンアップについて、メンテナンスの2日前に出たばかりだったことから適用を見送ったが、各ユーザーと日程調整後に適用する。

（2）今回事故を起こしたストレージ、および、同型のストレージを24時間の特別体制で監視する。

（3）障害発生時の通知方法の強化として、事故発生直後に、事故の影響の可能性のあるシステムの関係者に対し、メールにて一斉に第一報を送信する仕組みを構築する。