

2012年11月2日

ドメインキングサービス利用者 各位

株式会社アット・ワイエムシー

ディスク障害に関するご報告と一部データ損失のお詫び

平素より、ドメインキング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。

先日、「2012年10月29日(月)」に弊社側にてメンテナンス作業として「Plesk」のバージョンアップ作業を行わせていただきましたが、メンテナンス作業完了後、下記サーバーにてディスク障害が発生致しました。

本件に関しまして、改め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 10月30日(火) 0時30分頃 ~ 2012年 11月01日(木) 21時30分頃

2. 影響範囲

以下のお客様が対象となります。

【対象サーバー】 dkshared1.ssl-sys.jp (211.16.230.11)

3. 障害内容及び障害原因

弊社側にて「2012年10月29日(月)」に「Plesk」のバージョンアップを行う為、各共用サーバーのメンテナンス作業を行わせていただきましたが、上記に記載致しましたサーバーのみ、メンテナンス直後にハードディスクに障害が発生し、一部データの破損と、過去のデータへの差し戻しが行われております。

なお、一部データが差し戻された原因と致しましては、弊社サーバーのハードディスクは「RAID構成」となっており、同時に2枚のハードディスクに書き込みが行われますが、上記対象サーバーのみ正常に2枚のハードディスクに書き込みが行われておらず、片方にのみデータが記載されている状態となっておりました。

ただし、この度の障害にて正常に動作致しておりましたハードディスク側に障害が発生したため、正常に書き込まれていないハードディスク側よりデータの抽出等を行わせていただくことで、一部データが差し戻された形となりますが、復旧作業とさせていただきます。

4. 弊社での対応

障害発生後、弊社側にて正常に書き込まれていないハードディスク側よりデータの抽出作業を行わせていただき、また正常に動作していたハードディスク側からもデータの抽出作業を行わせていただくことで、可能な限り、データの復旧を行わせていただきました。

5. 今後の対策について

弊社側にて新たにサーバーを設置させていただき、このサーバーにこの度の対象サーバーのお客様のデータを移行させていただきたいと存じます。

※データの移行作業は弊社側にて作業させていただきますが、事前にお客様にてデータのバックアップを行っていただきますよう、お願い申し上げます。

後日、弊社側よりデータ移行に関して告知を行わせていただきますので、弊社のお送り致しますメールをご確認いただけますと幸いです。

このたびは、長時間にわたりご利用中のお客様へ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