

2015 年 3 月 20 日(金)

ドメインキングサービス利用者 各位

GMO ビジネスサポート株式会社

2015 年 3 月 5 日に発生したネームサーバー障害に関する

完全復旧のご連絡とお詫び

平素より、ドメインキングサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

先日、「2015 年 3 月 5 日(木)」に発生致しましたネームサーバー障害に関しましては、弊社にて経過観測を行わせていただいておりますが、「2015 年 3 月 20 日 10 時 00 分」に完全復旧を確認いたしました。

つきましては本件に関しまして、改めて以下の通りご報告いたします。

記

1. 障害発生及び本復旧日時

障害発生日時 2015 年 3 月 5 日(木) 02 時 00 分頃

本復旧日時 2015 年 3 月 20 日(金) 10 時 00 分

※「2015 年 3 月 5 日(木) 23 時 10 分頃」に障害自体は仮復旧しております。

2. 影響範囲

弊社にて提供を行わせていただいておりますネームサーバーをご利用中の全てのお客さま

3. 障害内容及び障害原因

この度の障害に関する原因などに関しまして、時系列にご説明させていただきます。

① 2015 年 3 月 5 日 0 時 00 分頃

データセンター側にてネットワークに関するメンテナンスを開始

② 2015 年 3 月 5 日 02 時 00 分頃 **※障害発生日時**

データセンター側にてネットワーク機器の交換作業を実施

この際、ファイアーウォール内の設定に問題があった為、これ以降に弊社ネームサーバーにて正常に名前解決が出来ない状態となっております。

③ 2015 年 3 月 5 日 09 時 00 分頃

弊社内にて正常にネームサーバーが名前解決を行っていないことを確認した為、不具合の調査を開始

④ 2015 年 3 月 5 日 11 時 00 分頃

データセンター側でのメンテナンスが原因と判明した為、データセンター側に調査を依頼

⑤ 2015 年 3 月 5 日 12 時 30 分頃

データセンター側よりネットワーク機器をメンテナンスした際、設定変更を行ったことが障害の原因である可能性が高いと判明した為、弊社側より設定を変更するようにデータセンター側へ依頼

- ⑥ 2015 年 3 月 5 日 15 時 00 分頃
データセンター側にて設定の変更を行ったことを報告いただきましたが、改善されない為、再度データセンター側に調査を依頼
- ⑦ 2015 年 3 月 5 日 17 時 00 分頃
データセンター側にて再度設定を変更していただくも復旧を確認することが出来ない為、弊社側にてネームサーバーの代替機を用意し、DNS の切り替え作業を実施
- ⑧ 2015 年 3 月 5 日 20 時 30 分頃
代替機側のネームサーバーに関する DNS がインターネット上に浸透し始めた為、徐々にお客さまのホームページ等がご利用いただける状態となったことを確認。
- ⑨ 2015 年 3 月 5 日 23 時 10 分頃
弊社側にて「東京」、「大阪」、「山口」、「海外(アメリカ)」などの複数拠点から正常に代替機のネームサーバー情報が浸透していることを確認した為、お客さまへ仮復旧のご案内。
- 以降は弊社にて問題が再発しないか経過観測を行わせていただいております。
- ⑩ 2015 年 3 月 20 日 10 時 00 分頃
代替機側のネームサーバー情報がインターネット上に反映したことや、データセンター側よりネットワークメンテナンスに関する設定不備に関する報告を確認した為、完全復旧といたしました。

4. 対策について

この度の障害に関しましては、弊社にて以下改善策を検討させていただいており、今後、順次対応させていただきます。

- ① ネームサーバー自体の他拠点化
現在、弊社にて提供させていただいておりますネームサーバーに関しまして、同一のネットワーク内に設置しており、ネットワーク自体に不具合が発生した場合、この度と同様の問題が発生する恐れのあることから、ネームサーバー自体を他拠点に設置することで、同様の問題が発生した際の対策を行わせていただきます。
- ② 障害の検知に関する改善
現在、弊社にてネームサーバーの監視を行わせていただいておりますが、「ping 監視」のみとなっている為、この度のような「名前解決」のみが出来ない問題が発生した際も障害を検知し、早急に対応が可能な状態へと改善いたします。

この度は長時間に渡り、ご利用中のお客さまへ多大なるご迷惑をお掛け致しましたこと、深くお詫び申し上げます。

以上