

2018年3月15日  
株式会社 ビービット

## 障害報告(第四報)

平素は弊社ウェブアンテナをご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

2018年3月11日(日)23時23分頃にネットワークの障害が発生し、ウェブアンテナで断続的に、リダイレクト機能及び計測・集計処理が停止する事象が発生いたしました。3月12日(月)9時42分時点でサービス提供を再開し、現在は問題なくご利用いただいております。  
また、上記期間においては、レポート画面表示ならびに解析機能も停止しておりました。

お客様に多大なるご迷惑をおかけしましたこと、謹んでお詫び申し上げます。

### ■ 発生日時

2018年3月11日(日)23時23分～3月12日(月)9時42分

### ■ 発生事象

- ・広告の表示および計測・集計機能が停止しました
- ・リダイレクト機能の一部および計測・集計機能が停止しました
- ・レポート画面表示が停止しました
- ・解析機能が停止しました

なお、停止期間中の計測データは欠損しており、復旧が難しい状況でございます。

### ■ 影響範囲

全クライアント様

### ■ リダイレクト機能ならびにデータ計測が正しく機能していた割合(推定)

発生期間では断続的に、リダイレクト機能停止ならびに、計測機能の停止が発生しておりました。当該期間における各機能が正常に動作していた割合は、時間帯によって異なりますが、平均して38.1%であったと推定しております。時間帯毎の正常に動作していた割合の推定値は下記になります。なお、サーバログ等を調査した結果、4:20～5:42までの期間は正常に機能していることが確認できたため、当該部分について、前回報告時から修正しております。

| 時間帯    | 23:23～4:20 | 4:20～5:42 | 5:42～9:02 | 9:02～9:42 | 期間平均  |
|--------|------------|-----------|-----------|-----------|-------|
| 割合(推定) | 41.6%      | 正常機能      | 37.4%     | 3.2%      | 38.1% |

※全クライアント様のリクエストデータに対して、通常期間のリクエスト数との比較により、推定しているため、実際の数値とずれる可能性があります

## ■ 原因

障害の発生原因、検知から報告・復旧の遅れ原因について、それぞれご説明いたします。

### 【障害の発生原因】

- ・ 弊社では主システムのネットワークに問題が発生しても、自動的に問題を検知しバックアップに切り替わる構成になっております。この度はバックアップへ切り替わったところ、バックアップ側に不具合が発生し、以後ネットワークが不安定になり、断続的にサーバへ接続できない状態が発生したことで、リダイレクト機能、計測・集計機能等についても断続的に停止する状況が続いてしまいました。

### 【検知から報告・復旧の遅れ原因】

- ・ 弊社では、速やかな障害検知を行うため、休日・夜間問わず、外部の企業に委託して24時間監視を行っております。この度も、障害発生直後に、報告を受けておりましたが、障害は一時的であり既に復旧しているものであるという報告であったため、障害が断続的に発生していることを認識できず、一時的な問題と誤認識をしておりました。そのため、障害への対応開始に遅れが発生いたしました。
- ・ 障害発生約1時間後に再度、監視のために使用している管理ネットワークへのアクセスが断続的に不通になっているという報告がありましたが、影響範囲は管理ネットワーク側のみで、サービス側への影響はないと認識したため、皆様へのご報告を行わず、復旧作業の対応を実施しておりました。
- ・ また、バックアップ側での不具合の発生は、想定外の事態であったため、状況確認、復旧作業のオペレーションの用意が不十分であり、問題の解決までに時間がかかってしまいました。3月12日(月)4時20分には一時的には復旧いたしましたが、同日5時42分に再発したため、再度、復旧作業を行い、最終的には9時42分に完全復旧いたしました。サービス側への影響範囲については、同日6時2分に再発報告を受けて、改めて調査を行ったタイミングで正しく認識したため、皆様へのご報告が遅れてしまった次第です。

## ■ 再発防止策

再発防止策についても、障害発生に対する再発防止策、監視体制の見直し、それぞれについてご説明いたします。

#### 【障害発生に対する再発防止策】

- ・ 既に対応したもの
  - ✓ バックアップ側機器の不備が解消するまで、バックアップへの切り替わりを無効化いたしました
- ・ 短期的な対応
  - ✓ 別の代替機を用意し、短時間で切り替えられる体制を早急に準備しております
  - ✓ 新しいバックアップ機器は、意図的に定期的な切り替えを行い、潜在的な問題がないか検知できる状態にいたします
- ・ 中・長期的な対応
  - ✓ リスクの高い計測機能については、影響を最小化できるようシステム構成の変更も視野に入れた検討をいたします

#### 【監視体制の見直し】

- ・ サービスネットワークを監視できるネットワーク経路の冗長化を行い、サービス用ネットワークの障害においても、冗長化されたネットワークを用いて適切に状況確認・対応ができるようにいたします。
- ・ 外部からの障害報告の内容や現在状態に依らず、必ずサービス状況の確認を必須とするよう変更いたします。
- ・ 断続的に発生している障害についても、迅速に検知できるよう、ネットワークの監視頻度を高めます。また、断続的に障害と復旧を繰り返す状態が確認された場合、現在が復旧状態であっても、重大な問題の可能性があると捉え対応するよう変更いたします。

この度は、ご迷惑をおかけしまして、誠に申し訳ございませんでした。重ねてお詫び申し上げます。

以上

本件に関するお問い合わせ先  
株式会社 ビービット  
ウェブアンテナサポート担当  
03-5210-3894  
wa\_support@bebit.com