

2012年11月19日

ニフティクラウド お客様各位

ニフティ株式会社

## ニフティクラウド Disk40の障害について（ご報告）

謹啓、貴社におかれましては益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。

11月14日に発生いたしましたニフティクラウドの障害に関しまして、ご迷惑をお掛けいたしました大変申し訳ございませんでした。深くお詫び申し上げます。

本障害発生以降、弊社ならびにストレージ機器ベンダーにて、原因究明のための調査を行ってまいりました。下記の通り、ストレージ機器の障害原因、ならびに再発防止策につきまして、ご報告させていただきます。

関係者一同、再発防止に徹底して取り組み、信頼回復に努めてまいります。引き続き、ニフティクラウドをご愛顧賜りますよう、宜しくお願い申し上げます。

謹白

記

### 1. 障害概要

東日本リージョン(east-11)の一部ストレージ機器におきまして障害が発生し、以下の事象が発生いたしました。

- ・発生事象：Disk40 がご利用いただけない状況が発生しておりました。
- ・対象範囲：東日本リージョン(east-11)
- ・影響時間：2012年11月14日（水）6時59分～17日（土）10時49分  
※上記は最大影響時間となり、個々のお客様の復旧状況は異なります。

### 2. 障害原因

ストレージ機器内のRAID※管理ソフトウェア障害によるディスクアクセス不可

### 3. 障害内容

今回、ストレージ機器内のRAID管理ソフトウェアにおいて不具合が発生し、ストレージ機器が複数ディスクを認識できない状態になりました。その結果、一部のデータにアクセスできない状態が発生しました。（ディスク自体は破損していなかったものの、ストレージ機器としてディスクを認識できない状態になっておりました。）

### 4. 復旧対応／再発防止策

本障害はRAID管理ソフトウェアに起因することが判明したため、お客様データを該当RAID管理ソフトウェアを利用していない別ストレージ機器へ移行することで、復旧作業を行っております。

なお、ニフティクラウドの全ストレージ機器においても、該当RAID管理ソフトウェアを利用していないことを再確認いたしました。

#### 【注釈】

※RAID……………複数台のハードディスクを組み合わせることで仮想的な1台のハードディスクとして運用し冗長性を向上させる技術

以上