

20\*\*年 \*\*月\*\*日

お客様各位

富士通クラウドテクノロジーズ株式会社

## ニフクラ east-1x ゾーンにおけるネットワーク障害のご報告

標題の障害に関しまして、ご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。  
本障害の発生内容ならびに対応状況につきまして、下記の通りご報告いたします。

### 記

#### 1. 概要

障害・お知らせ通知番号 : trb-xxxxxx

発生時間 : 20\*\*年\*\*月\*\*日 (\*) \*\*時\*\*分 ~ \*\*時\*\*分

影響範囲 : east-1x ゾーンで稼働しているお客様の各種インスタンス (※)  
※サーバー、NAS、RDB、ルーター、マルチロードバランサー等

発生事象 : 上記影響範囲内の一部インスタンスにおいて以下の事象が発生  
・ネットワーク通信不可

#### 2. 障害原因

ネットワーク機器（コアスイッチ）の故障に伴う動作不良が原因であることを確認いたしました。  
コアスイッチは冗長構成を採用しているため、本来であれば故障した機器はネットワークから切り離され、障害には至らない設計となっております。しかしながら、この度発生した故障においては不完全ながら動作し続けたために切り離しが行われず、ネットワーク障害に至りました。

#### 3. 対処状況

復旧済みです。以下の対処を実施いたしました。

- ・手動による故障機器の切り離し
- ・予備機との交換

この度は、お客様にご迷惑をおかけしましたことを重ねてお詫び申し上げますとともに、今後、サービス品質の向上に努めてまいります。

以上

【時系列】

20\*\*年\*\*月\*\*日（\*）

- \*\*時\*\*分 コアスイッチが故障しネットワーク障害が発生。
- \*\*時\*\*分 手動による故障機器の切り離しを実施し、ネットワーク障害が復旧。
- \*\*時\*\*分 故障機器と予備機との交換が完了し、冗長構成に復帰。

サンプル