

平成21年6月15日

お客様 各位

株式会社 新潟通信サービス

ネットワーク及びサーバ障害について

謹啓

各位におかれましては、ますます御健勝のこととお慶び申し上げます。
弊社ネットワークにおいて6月13日に下記サービス障害が発生しました。
下記のとおり報告申し上げます。

貴社にご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

敬具

記

障害日時 平成21年6月13日 11:33 ～ 平成21年6月13日 11:47 の間
平成21年6月13日 13:28 ～ 平成21年6月13日 13:29 の間（最大）

障害内容

インターネットユーザの一部がインターネットに出れない症状が発生
また、障害の完全回復時に再度切り替えを行ったため、お客様によっては切り替え
間最大2分インターネットが利用できなかった。（新ARPに対応されるまでの時間）

障害の原因（状況）

弊社ルータの1台においてLANインターフェースが不良となり、通信速度を決定する
プロトコルに異常が発生し、LANがリンクアップとダウンを繰り返したことで、予
備系に切り替わらず、結果として経路が定まらず、通信ができなくなった。

障害の対処

応急処置として、異常なルータをネットワークから外し、予備系でのみ運用を
行った。
障害原因を特定後、ルータのインターフェースを交換しネットワークを戻した。

以上