

2021年04月22日

お客様 各位 御中

障害報告書

株式会社アイ・ピー・エス
情報通信事業本部

拝啓、貴社ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

2021年4月21日に発生いたしました技術担当者の作業ミスに起因する回線障害につきまして、発着信が出来ない事象により、大変ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。

下記の通り、今回の問題の発生原因及び今後の対策、また、対応経緯をご報告させていただきます。

敬具

管理番号	7861328	文書番号	20210421
発生日時	2021年4月21日 14:14	復旧日時	2021年4月21日 14:23
障害レベル	サービス停止を伴う障害	復旧時間	障害検知9分後
概要	弊社のお客様向けに電話回線をご提供させていただいております環境におきまして、上記の該当時間に該当のSIPゲートウェイ(SUG-N2号機)に収容されている電話回線にて特定のルートの接続が途絶えたことにより、受発信ができなくなりました。		
原因	SIPゲートウェイ(SUG-N2号機)の固定ルート設定作業時、固定ルートファイルの追加設定の記入ミスをしたことが原因となります。		
対応	誤った固定ルートの設定作業を実施したことを確認し、速やかにファイルの復元を行ったことで、復旧いたしました。		
影響範囲	＜業務影響＞ IPS技術担当による固定ルートファイルへの誤った書き込みを行った時刻(14:14)から、固定ルートファイルの復元を行った時刻(14:23)の約9分の間、該当の電話回線をご利用のお客様にて発着信が一切できなくなったことにより、お客様の電話の受発信の業務に多大な影響を及ぼしました。		
社内の扱い	重度障害として社内関係部門に共有されております。 また、再発を防止するべく、後述の対策の実施を開始させていただいております。		
問題認識と対策	＜問題認識＞ 商用環境への影響がある作業の実施を2重のチェックを入れず、1名体制での実施となってしまうことにつきまして、重度の問題として認識しております。 ＜施策事項＞ 以下に施策事項を4つ提示させていただきます。		

	<p>【施策事項①】 今後、ルートの設定変更に関しては、極力トラフィックの少ない夜間帯（19:00以降）に実施させていただくようにいたします。</p> <p>【施策事項②】 商用環境に設定を反映する作業を行う際は必ず、設定対応者と上長の立合いによる2名体制により、2重チェックを入れ、実施をさせていただきます。</p> <p>【施策事項③】 ルートの書き込みによる、全体障害を引き起こす可能性のある設定の変更の実施に際しては、必ず、テスト環境下での検証を実施させていただいた後に、商用環境への設定反映作業を実施するフローを徹底させていただきます。</p> <p>【施策事項④】 Zabbixの監視システムにおいて、グローバルIPアドレスとSIPゲートウェイの通信の間の通信において障害が発生した場合、アラートが発砲するよう、対応させていただきます。</p> <p>上記施策は本日只今より実施させていただきます。</p>
対応経緯	<p>対応経緯を時系列で記載させていただきます。</p> <p>14:14 固定ルートファイルへの書き込みを誤ったことにより、貴社向けにご提供しております環境のネットワーク障害が発生したことを確認。</p> <p>14:23 固定ルートファイルを復元。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>