

スポット障害対応

背景

お客様のシステム運用環境は、サーバーが 500 台稼働しています。そこで、障害が発生したサーバーの機能によっては、多数のサーバーに連鎖的に障害が伝播することがあります。同時に数台～数十台のサーバーからの障害が一斉に報告されるような事態が年に 2～3 回程度発生しています。

その場合に、対応に当たる要員が不足します。そこで、お客様の人的要員に余裕が無い状況でのサーバーで障害が一斉に発生するような事態には、当社のサービス要員が対応に当たらせていただくことになりました。

概要

当社要員は、通常はシステム基盤構築作業あるいは、システム運用サービスに携わっています。以下は、障害のスポット対応の作業の流れです。

- ① お客様先設置サーバーで障害発生
- ② お客様より IHS へ障害通達
- ③ 選任のスポット要員がお客様先へ向かい、障害の原因調査、対策実施
- ④ 改善策の洗い出し、調査報告を実施する。



契約形態	業務委託
生産方式	実績払い H23 年度対応回数: 4 回 12 人日
要員	最大 5 名

作業詳細

弊社作業員にて実施しました障害対応の一例を以下に示します。

1. MSCS/MSFC(Microsoft Cluster Service/Microsoft Failover Cluster)関連

サーバー/障害	障害原因	対応
クラスターシステムの OS 起動不可	クォーラムディスクで利用している SAN Disk にて I/O エラーが発生し、極端なスローレスポンスが発生	障害対象 Disk を交換し解決。恒久対応策として I/O エラー監視ログ機能を追加

2. Active Directory 関連

サーバー/障害	障害原因	対応
AD 認証を利用するシステムへのログイン不可	AD のバージョンアップによるデフォルト認証方式の差異	AD の認証方式を変更することにより解決

3. VMware vSphere 関連

サーバー/障害	障害原因	対応
P2V 実施後仮想マシン(Windows)へログイン時にライセンス認証画面が表示される	プレインストールモデルの OS を利用していたため	Microsoft ライセンスセンターより新しいライセンスキーをいただき適用 ※別途 Windows ライセンスの準備が必要
P2V 実施後仮想マシンが起動しない	移行元サーバーがハードウェアベンダー製の processor を利用していたため	仮想マシンの HAL を正常稼働するものと交換することにより解決

4. DNS サービス関連

サーバー/障害	障害原因	対応
BIND サービスのハングアップ	Windows7 移行に伴う IPv6 トラフィックの発生と BIND サーバーの IPv6 非対応によるリクエストタイムアウト	BIND サーバーの IPv6 設定を無効化し解決

作業効果

お客様は、保守作業に当たる要員数を最小限に抑えることができます。普段は、別の業務に従事していて「火事場」に駆けつける「消防団方式」とお客様は呼んでおられます。

弊社利用による効果

弊社では幅広い OS をカバーする障害対応が可能で、経験者も豊富です。このような経験を生かして、迅速且つ臨機応変な障害対応が可能となります。