

スポット障害対応

背景

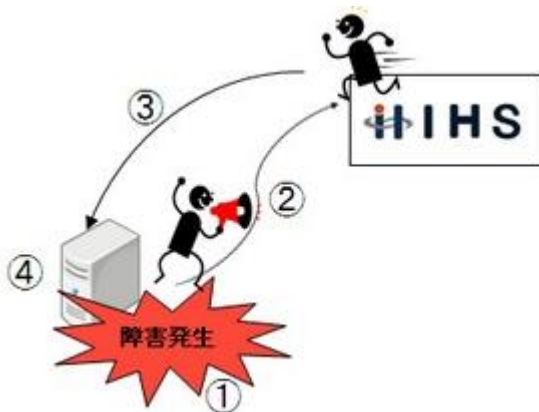
お客様のシステム運用環境は、サーバーが 500 台稼働しています。そこで、障害が発生したサーバーの機能によっては、多数のサーバーに連鎖的に障害が伝播することがあります。同時に数台～数十台のサーバーからの障害が一斉に報告されるような事態が年に 2～3 回程度発生しています。

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で障害発生
- ② お客様より HIS 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	ブレインストール 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 サーバの IPv6 非対応によるリクエストタイムアウト	BIND サーバの 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。