

さくらのクラウド・サーバ起動障害に関する報告

2013年2月22日

さくらインターネット株式会社

さくらのクラウド開発チーム責任者 鷺北 賢

平素よりさくらインターネットに格別のご愛顧を賜り、誠にありがとうございます。

2013年2月21日に発生した、さくらのクラウドにおいてサーバが起動できなくなる障害につきまして、サービスをご利用の皆様にご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

障害内容の詳細に関しまして、以下の通りご報告させていただきます。

1. 障害の概要

2013年2月21日9時ごろより、さくらのクラウドのサーバが起動できない問題が発生しました。これは停止状態にあるサーバや、新規に作成したサーバを起動しようとしても、クラウド・システムが処理を完了できず起動に失敗するというものです。

2. 原因と対策

同日5時ごろより、さくらのクラウド・旧ストレージサービスにおいて障害が発生しており、これに伴って同ストレージを利用しているサーバを起動しようとした場合に、ストレージが応答しないためブロックするという現象が発生しておりました。

サーバ起動スクリプトは排他処理を行うよう設計されています。上記のようにブロックが発生した場合には、続いて実行されるべき他の起動スクリプトも、ストレージのタイプにかかわらずデッドロックしてしまうことが判明いたしました。

この問題を解消するため、同日9時45分から11時10分の間コントロールパネルをメンテナンスさせていただきました。起動スクリプトのロック機構を見直し、旧ストレージにおいてマウントエラーが発生した場合はブロックしないように機能を改めました。この改修により同様の問題は今後発生しないものと考えております。

3. おわりに

最後になりましたが、ユーザの皆様に対し、あらためてお詫び申し上げます。今後とも、さくらインターネットをどうぞよろしく願いたします。

以上