

2013年7月12日発生・ストレージ障害報告書

さくらのクラウド・開発担当チーム

平素よりさくらインターネットをご利用いただき、誠にありがとうございます。

2013年7月12日、さくらのクラウド 20GB SSD ディスク収容ストレージ sac-is1a-ssd20g-st03 にて障害が発生し、ご利用中のお客様にご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。下記の通り、障害についてご報告致します。

障害の経緯

さくらのクラウドの一部ストレージに搭載されている RAID コントローラにおいて不具合のある製品が出荷され、メーカーによる交換対応がされておりました。この事態に対処するため、弊社では該当 RAID カードを使用しているストレージについて、順次対策済みの良品に交換するメンテナンス作業を実施してまいりました。

今回障害の発生した sac-is1a-ssd20g-st03 は、2系統ある装置のうち、1系統については7月4日のメンテナンス (<http://support.sakura.ad.jp/mainte/mainteentry.php?id=10462> でご案内) で良品への交換が完了しており、今回(7月12日)には残る系統の交換を予定しておりました。

7月12日 12時30分

残る片側の RAID コントローラ交換作業を実施

交換作業後に起動したところ、交換した良品が頻繁にリセットがかかる状態であることを確認。再度の交換作業の検討開始

7月12日 13時02分

運用系(すでに良品で動作していたもの)に何らかの異常が発生し、再起動が発生。待機系がメンテナンス中であったため切り替えることができず、運用系の復旧までの間、収容ディスクに接続が行えなくなる障害が発生

7月12日 13時24分

運用系の復帰と、収容ディスク側の順次復旧を確認

7月12日 14時00分

予備系の再交換を実施。

7月12日 14時45分

ストレージ・コントロール (iSCSI ドライバ) に動作不良を確認、サービスのリスタートを実施(<http://support.sakura.ad.jp/mainte/mainteentry.php?id=10554>)
交換後の機材について問題となるエラーは発生していないことを確認

今後の対策

このたびの障害は交換部品の初期不良が原因でありました。今後のハードウェア交換メンテナンスにおいては事前の交換部材チェックを徹底し、同様の問題が発生しないよう努めさせていただきます。

以上