

2022年9月1日
株式会社ネットワールド

Fortinet クラウドサービス障害報告について

フォーティネットジャパンよりクラウドサービスに障害が発生し、現在は復旧しておりますが、その障害報告のご連絡がありましたので、以下の通りご報告させていただきます。

発生日時：

2022年08月29日（月）午前11時30分頃

復旧日時：

2022年08月29日（月）午後14時00分頃より順次復旧

2022年08月30日（火）午前00時10分頃完全復旧

対象サービス：

FortiMail Cloud サービスおよびFortiSandbox Cloud サービス

影響度：

重大

障害内容：

電子メールの送受信障害およびFortiSandbox Cloud サービス障害

発生原因：

データセンター内の火災発生に起因するサーバー群への供給電源喪失

経緯：

日本時間の8月29日（月）11時30分頃にデータセンター内地下設備にて小規模な火災が発生いたしました。

これによりサーバ群への電源供給が遮断されました。通常、停電が発生した場合にも無停電電源装置（UPS）にて一定時間電源供給が確保され、その間にディーゼル発電機を稼働させることで電源供給を担保するように災害対策を立てております。

しかしながら、この火災の消火活動のために消防署が作業再開の許可を出すまで、電力の復旧活動は出来なかったため、予備のディーゼル発電機を稼働することが出来ず、供給電源喪失に至りました。

この影響を受けたデータセンターではいくつかのクラウドサービスがホスティングされております。

全てのサービスは不測の事態に備えて冗長構成で設計されております。この仕組みによりバックアップサイトに引き継がれ、サービスを継続しました。

しかしながら、FortiMail Cloud サービスと FortiSandbox Cloud サービスが復旧時に予期しない問題が発生いたしました。

事前の災害対策訓練では問題無かった FortiMail Cloud サービスが利用する DNS インスタンスで名前解決が出来ず、電子メールの送信およびライセンス管理に問題が発生しました。

弊社データセンター運用部門にてこの DNS 問題の対応を行い、14:00 頃より順次電子メール送受信が復旧し最終的に 16 時 56 分頃にメールサービスの完全復旧を確認いたしました。

しかしながら、その後 FortiSandboxCloud サービスが電子メールの送信に対して影響を与えていることが判明し、その対策後の 0 時 10 分にサンドボックスサービスを含めたメールサービスの復旧を確認いたしました。

今回の問題を契機として FortiMail Cloud サービスおよび FortiSandbox Cloud サービスに適用している冗長性の仕組みを再度レビューし、まずは以下の対策を即座に検討いたします。

- ・ エニーキャスト BGP を利用したより高速なフェイルオーバーの仕組みの実装
- ・ 各拠点でのフォーティネット DNS アクセスの強化
- ・ 必要に応じた迅速かつ確実にサービスを継続させるための予防的な措置

この度は弊社クラウドサービスをご利用のお客様にはご心配・ご迷惑をおかけし大変申し訳ございませんでした。

以上