



2018 年 5 月 2 日  
日本マイクロソフト株式会社

## 東日本データセンターへの接続障害に関する報告

この度は、東日本データセンターへの接続障害により、貴社業務に多大なるご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。この文書は、別途提供させていただいております、英語版の障害報告書の日本語抄訳です。

- 記 -

### 問題の概要

4/21/2018 16:00 から 4/25/2018 11:33 (いずれも日本時間) の間、一部のお客様において、インターネット経由で、東日本データセンターに配置された Azure サービスへアクセスする際に、遅延やタイムアウト、パフォーマンス低下という現象が発生しました。エンジニアの調査によって、マイクロソフトの東日本データセンターにあるコアルーターと、インターネット サービス プロバイダー (ISP) の間の光ファイバー ケーブルの 1 つに問題があったことが判明したため、そのケーブルが接続されたポートを閉塞し、復旧しました。

### お客様への影響

インターネット経由で、東日本データセンターに配置された Azure サービスにアクセスするお客様の一部が、本障害の影響を受けました。

### インシデント開始時刻

4/21/2018 07:00 世界標準時 (4/21/2018 16:00 日本時間)

### インシデント終了時刻

4/25/2018 02:33 世界標準時 (4/25/2018 11:33 日本時間)

## 原因

この問題は、マイクロソフトの東日本データセンターにあるコアルーターと、インターネット サービス プロバイダー (ISP) の間の光ファイバー ケーブルにおける障害によって発生しておりました。このケーブル障害によって、お客様から東日本データセンターへの通信において、該当の ISP 伝送装置を経由した場合に、遅延やタイムアウトなど、ネットワークのパフォーマンスが低下する現象が起きました。

## 解決策

担当エンジニアが、問題となっているケーブルを特定し、そのケーブルが接続されているポートを閉塞することで問題が復旧しました。その後、問題があったケーブルは置き換えられ、ポートの閉塞もすでに解除されており、通信に問題が発生していないことが確認されています。

## 今後の対応

このたびの障害により、お客様にはご迷惑をおかけいたしまして誠に申し訳ございません。私たちは引き続き、Microsoft Azure プラットフォームや、それに係るプロセスを改善し、今回のような問題の再発を防ぐために、以下のような点を取り組んでまいります。

問題が解消するまでの時間をより短縮するため、ISP との協力を強化します。今回の問題においては、マイクロソフト側で把握している通信状況としては、入出力のトラフィックが計上されており、明確なリンクダウンなどではなかったため、問題個所の特定が難しい部分がありました。マイクロソフトは、今回のような問題における、より早期の解決を実現するため、ISP と協力した調査のプロセスを作成してまいります。プロセス作成の過程で、ISP 側のデバイスのリポジトリの情報についても、最新版の情報が把握されていることを確認し、より効果的なトラブルシューティングを実現します。

マイクロソフト Azure チーム

※内容に齟齬がある場合は、英語版をご参照ください。

# Root Cause Analysis

<b>Incident Number</b>	Internal incident number 67036922
<b>Summary (Description of general impact, start/end in UTC)</b>	Starting from 04/21/2018 07:00 UTC to 04/25/2018 02:33 UTC, a subset of customers using Azure Services hosted in Japan East may have experienced degraded performance, latency, or time-outs when accessing from the internet. Engineers identified a transmission error with the optical cable between Microsoft core router in Japan East datacenter and a transmission device owned by Internet Service Provider (ISP). Engineer immediately disabled the port on the device and rerouted network traffics, which mitigated the issue.
<b>Impact Service</b>	Azure Services hosted in Japan East that were attempted to be accessed through the internet.
<b>Impact Start Date/Time (UTC)</b>	04/21/2018 07:00 UTC
<b>Impact End Date/Time (UTC)</b>	04/25/2018 02:33 UTC
<b>Root Cause Analysis</b>	This incident occurred due to the error with one of the network optical cable between Microsoft core router in Japan East datacenter and the transmission device owned by Internet Service Provider (ISP), causing the network performance degradation, latency and time-outs while customers attempted to access resources in Japan East datacenter through this route.
<b>Mitigation</b>	On-site engineers were dispatched and identified a trouble point and a fiber between Microsoft core router in Japan East datacenter and the transmission device owned by Internet Service Provider (ISP). The cable was restored, and engineers confirmed the signal were transmitted normally.
<b>Microsoft Remediation and ETA of completion</b>	We sincerely apologize for this. To improve our response in the future we plan to implement the following:

	<p>Minimize the time to mitigate issues by improving a coordination of investigation with ISP. In this incident the telemetry from Microsoft networking shows some incoming and outgoing traffics therefore it was a grey problem scenario. Microsoft will work with ISPs to help ensure establishing the process to investigate this sort of issues to mitigate quicker in future. This includes reviewing endpoints information (devices owned by ISPs) repository on a regular basis to help ensure all information is up to date for troubleshooting effectively.</p>
--	---

Regards,

The Microsoft Azure Team

[Privacy Statement](#)