

2024 年 8 月 2 日

富士通株式会社
富士通 Japan 株式会社

FUJITSU Hybrid IT Service まるっとクラウドマネージドサービス利用不可トラブルに関するご報告

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

この度、FUJITSU Hybrid IT Service まるっとクラウドマネージドサービス(以下、AZCLOUD)上で稼働するシステムやサービスがご利用不可となったことにより、お客様には大変ご迷惑をお掛けしておりますことを深くお詫び申し上げます。

本障害の発生内容ならびに対応状況につきまして、下記のとおり報告いたします。

記

1. 概要

発生時間 : 2024 年 7 月 30 日 (火) 5:00 ~ 10:45 (※1)

発生事象 : AZCLOUD は富士通の提供するクラウドサービスである FJCLOUD - V に統合監視やサポートなどのサービス付与しているサービスです。この FJCLOUD - V においてお客様の ID に紐づくクラウドサービスのステータスが停止中となり以下の事象が発生しておりました。

- ・コントロールパネルへのログイン不可
- ・サーバの停止
- ・ESS によるメール送信操作を含む、コントロールパネル・API による操作不可

影響範囲 : AZCLOUD 上で稼働する次のシステムやサービスをご利用できなくなりました。

※1 : FJCLOUD-V 障害の発生時間であり、その上で稼働するシステムの復旧までにはさらに時間が生じました。

2. 障害原因

お客様にご契約いただいております AZCLOUD に対応する FJCLOUD-V において、誤った利用停止処理が実行されたことで、復旧までの間お客様のサービス利用が不可となる事態が発生いたしました。

お客様契約管理の一環として、特定のお客様に対するサービス利用停止処理を実施する際、契約管理情報に一部不備があり、本来対象とすべきではないお客様を対象とした処理を実行したことが原因となりました。

3. 暫定対処

- ・当該利用停止処理は再発防止対策完了までの期間、実施を中止
- ・当該処理実行時において、AZCLOUD 提供サービスを停止対象とならないよう設定を実施

4. 再発防止策

- ・今回の事象を踏まえ、契約管理情報の登録、変更プロセスの見直しを実施するとともに、停止対象のリスト化および、リストチェックを行うプロセスを追加いたしました (7/31 実施済)

以上