

平成 30 年 5 月 16 日

NTT コミュニケーションズ株式会社
第五営業本部第二営業部門

Arcstar Universal One モバイル 故障に関するご報告

平素、弊社通信サービスをご利用いただきまして誠にありがとうございます。

平成 30 年 5 月 15 日 (火) 15 時 22 分頃に発生しました、Arcstar Unoversal One モバイルがご利用できなくなる事象が発生したことに対し、ご利用のお客さまには多大な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。

ここに、本故障とその対応につきまして、ご報告させていただきます。

記

1. 設備故障日時

発生日時 平成 30 年 5 月 15 日 (火曜日) 15 時 22 分頃

回復日時 平成 30 年 5 月 15 日 (火曜日) 15 時 28 分

り障時間 6 分

接続しにくい事象は、平成 30 年 5 月 15 日 (火曜日) 15 時 50 分に収束いたしました。

2. お客さまへの影響

平成 30 年 5 月 15 日 (火曜日) 15 時 22 分頃、接続中のセッション断発生いたしました。

その後、接続しにくい事象が発生いたしましたが、順次呼接続が完了し、同日 15 時 50 分に接続しにくい事象が収束いたしました。

3. 故障発生/回復状況

平成 30 年 5 月 15 日 15 時 22 分にデータ通信モジュールでプロセス再起動が開始し、15 時 28 分に処理が完了、回復しました。

その後、新規接続呼が集中したため、接続しにくい事象が発生いたしましたが、順次呼接続が完了し、同日 15 時 50 分に接続しにくい事象が収束いたしました。

装置ベンダ 1 次解析の結果、データ通信モジュール 0 系被疑の旨報告があり、同日 23 時 20 分、該当モジュールの交換作業を実施いたしました。

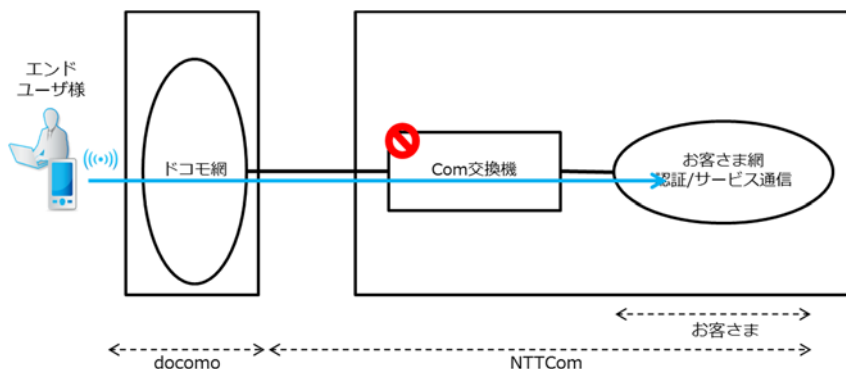
4. 故障原因

装置ベンダにて解析中

5. 今後の対応

平成 30 年 5 月 15 日 23 時 20 分 データ通信モジュール交換完了済み。交換後のモジュール詳細解析を装置ベンダにて実施中。

6. 概要図



7. 時系列

平成 30 年 5 月 15 日 (火曜日)

- 15 時 22 分 現用系データ通信モジュールでプロセス再起動処理開始
当該モバイル交換機が保持している全セッションを開放
- 15 時 28 分 プロセス再起動処理完了、回復
新規接続呼が集中したことにより、接続しにくい事象が発生
- 15 時 48 分 装置ベンダへ事象解析依頼
- 15 時 50 分 接続しにくい事象が回復
- 15 時 50 分 サポートサイト掲載完了
- 15 時 50 分 初報/回復報送信完了 (サポートサイト自動配信メール)
- 19 時 13 分 装置ベンダより 1 次解析の結果、データ通信モジュール 0 系被疑の旨
報告有り
現地交換手配実施
- 21 時 20 分 データ通信モジュール 0 系交換開始
- 23 時 20 分 データ通信モジュール 0 系交換完了

以上