

2022年5月28日

BizVision PLUS Public お客様 各位

障害の状況と今後の対応につきまして

株式会社シーイーシー
代表取締役社長 大石 仁史

拝啓

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

この度は、ご利用頂いております弊社サービス「BizVision PLUS Public」におけるサービス利用およびデータ消失にかかる障害が発生し、未だ一部の復旧作業にお時間を頂戴していることから、多大なるご迷惑をおかけしており、謹んでお詫び申し上げます。

つきましては、本件障害の状況と今後の対応につきまして、下記の通りご報告申し上げます。

敬具

記

1. 障害の経緯について

障害の経緯と緊急対応状況の概略につき、以下に記載します。

- | | | |
|------|-------|---------------------------------|
| 4/28 | 14:40 | 多数の仮想サーバからエラーを検出 |
| | 15:24 | ストレージメーカーサポートによる調査開始 |
| | 17:32 | ソフトウェアメーカーサポートによる調査開始 |
| | 18:48 | お客様へ障害の第一報を配信 |
| | 20:25 | ソフトウェアメーカーサポートによりデータの不整合を確認 |
| | 21:54 | ストレージメーカーサポートより機器の問題ではないことを確認 |
| | 23:30 | ソフトウェアメーカーサポートによりデータの復旧を試みるが失敗 |
| 4/29 | 1:41 | 管理用ストレージ装置をお客様提供用とすることを決定し準備着手 |
| | 5:40 | お客様提供用ストレージ装置準備完了。以後、仮想サーバ引渡し開始 |
| 5/2 | | データ復旧事業者の選定、以降データ復旧に向け準備作業開始 |
| 5/4 | | データ復旧事業者へ復旧作業依頼 |
| 5/6 | | 調査専門業者への支援依頼 |
| 5/7 | | 管理ネットワーク内のセキュリティ監視アプライアンス導入 |

5/15 データ復旧事業者からの復旧データ受け取り開始
5/20 セキュリティ・コンサルタントへの追加調査依頼

2. 障害の状況について

サービスの基盤となるストレージ装置において、なんらかの理由で管理情報が失われ、管理情報とストレージとの間で、データが不整合となっているエラーが発生し、ご利用中のサーバに関する情報が読み出せない状態となりました。

3. 障害の原因特定と対応状況について

障害の原因につきましては、メーカーおよび調査専門業者などによる社外の専門業者にも依頼をして調査を進めておりますが、未だ特定ができておりません。

現在、データ復旧事業者から戻ってきたデータの解析を進めるとともに、新たに契約したセキュリティ・コンサルタントに対してもサルベージされたデータを引渡し、ログ解析を中心としたフォレンジック調査を進めております。

しかしながら、現在までに当時の状況の把握および障害にかかる原因の特定に至っておりません。

4. 今後の対応について

- (1) ハードウェア、ソフトウェア、オペレーション誤り、サイバー攻撃等のあらゆる観点にて調査を徹底的に行い、原因の追究を引き続き行って参りましたが、ハードウェアにおける問題やオペレーション誤りなどは発見できませんでした。引き続き、ソフトウェアやサイバー攻撃などのセキュリティの観点における調査を継続して行って参ります。
- (2) セキュリティの強化につきましては、考えられ得る状況を想定し、セキュリティ・アプライアンスの導入、監視体制の見直しなどの更なる強靱化にかかる施策を順次実施しております。
- (3) データ復旧については、復旧が完了したデータのお客様への引き渡しを引き続き進めて参ります。

現在のところ、障害の発生前後において、大容量のデータが外部に持ち出された形跡は確認されておりません。お客様各位におかれましてご心配をお掛けしておりますことを改めてお詫び申し上げます。引き続き調査を進め、新たにお知らせすべき内容が判明した際には、弊社 BizVision サービスサイト (https://msp.cec-ltd.co.jp/information/bv_notice/) にて速やかにご報告申し上げます。

以上