

2016年10月3日

お客様 各位

株式会社フォーバルテレコム

平成28年10月1日に発生した青山局舎での通信障害の経緯報告書

拝啓 時下、益々ご清祥の事とお喜び申し上げます。

平素は、弊社『スマートひかり』サービスをご利用頂きまして、誠に有難うございます。

この度は、光回線の不具合により、サービスのご利用が長時間に亘り出来ない状況になり、御社並びに関係各社様に多大なご迷惑をおかけ致しましたこと、謹んで深くお詫び申し上げます。今回の不具合について、下記のとおりご報告申し上げます。

敬具

記

【発生日時】

発生日時 : 平成28年10月1日(土) 10:43

復旧日時 : 平成28年10月1日(土) 17:53

【対象エリア】

東京都港区、渋谷区、新宿区内の一部エリア

【不具合内容】

電話の発着信不可・インターネット通信断

【不具合の原因】

通信回線収容局内設備への電源供給装置の不具合。電源供給装置は冗長化を行っておりますが、冗長化構成装置間の不具合信号の同期にも不具合が生じ、装置全体での電源断が発生。通信装置への電源供給が絶たれたため、通信不可となりました。

【対応内容】

監視部門で異常を検知、電源設備の異常も判明した事から、当該設備の現地保守を手配。復旧には、電源装置の特定部品が必要であることが判明。作業要員と交換部品の手配に時間を要したため、長時間にわたる通信不可となりました。

【今後の対策について】

この度、弊社IP電話及びインターネットサービス障害により、多大なるご迷惑をお掛けした事を深くお詫びを申し上げます。

(1) 保守体制の強化

故障した電源設備は多重の冗長構成を取っている事から、今回のような長時間の電源供給断を想定した保守体制が不足しておりました。今後は通信機器の保守と同レベルの駆けつけ体制を構築してまいります。併せて今回の対象設備も含め保守部材の管理体制を強化し、事象発生時の部材供給を早期化します。

(2) 故障発生時の手順強化

万一の発生時における復旧時間の短縮にむけて、故障発生時の社内外の対応要因手配手順、遠隔ならびに現地での状況確認手順、機器交換や復旧作業手順について、それぞれの見直しおよび改善を行います。

今後につきましても、お客様にとってより良いご利用環境を提供できるよう、より一層のサービス向上に取り組んで参りますので、何卒ご容赦の上、引き続き弊社サービスをご愛顧賜りますようお願い申し上げます。この度は、弊社インターネットサービス障害より、ご迷惑をお掛けいたしましたこと、重ねてお詫び申し上げます。

以上