

東工大共通メールシステムに 10 月 29 日より不具合があり、多くのユーザーの皆さまにご迷惑をおかけしました。現在、原因を究明中で、1 週間以内に、本格的な対策方法を発表する予定です。ご迷惑、ご心配をおかけし、誠に申し訳ありません。

以下に現在までにわかったこと（障害状況、原因、対策方針）についての中間報告をさせていただきます。多少長いメールですが、お許しください。

***** 重要事項 *****

現在は、ほぼ正常に稼動しておりますが、現在でも

- (a) POP が長い間つながらないユーザーがごく一部にいる
- (b) IMAP の反応が遅い

という問題が残っています。もしも POP がうまくつながらない場合には、認証認可システム係（内線 3381、メール query@nap.gsic.titech.ac.jp）まで、ご連絡ください。また、接続への遅さへの対処法については下記URL
<http://portal.titech.ac.jp/ezguide/imap-timeout.html>
もご参照ください。

学術国際情報センター副センター長
学術国際情報センター情報基盤検討専門委員会委員長
渡辺 治

=====

（東工大共通メールの不調についての中間報告）

【システム不調の状況と対処】

- 10/29（日）夜：メールスプールサーバーのシステム異常が発生し、メールスプールサーバーがダウン。サービスの中断（23 時～翌 8 時）
 - 10/30（月）：システム異常のためメールスプールサーバーが再度ダウン。共通メールサービスの中断（14 時～翌 2 時）
 - 10/31（火）：負荷軽減のため、IMAP は停止し、ウェブメールと POP のみは何とか稼動させる。
夜：緊急措置として、サービスを一時停止し、メールスプールサーバー OS 関係の設定を変更（20 時～22 時）
 - 11/ 1（水）夜：サービスを一時停止し、メールスプールサーバーを本使用に準備してあった Sun Fire X4500 に切り替える（サービス中断は予告時刻より長く、18 時より翌 8 時まで、となった）
 - 11/ 2（水）：すべて通常運用を再開。
- 現在：すべて通常運用。ただし、現在でも
- (a) POP によるメール閲覧に問題が生じるユーザーがいる
 - (b) IMAP へのアクセスが遅い場合がある
- の 2 つの問題点は残っている。

【システム不調による障害の状況】

- (1) 予告できなかったサービス中断（10/29 夜、10/30 夕方から夜）、緊急対処のためのサービス一時停止（11/1 夜）。
- (2) サービス中断、サービス一時停止の後もしばらくの間は、中断中に溜まっていたメールの処理のため、メールシステムの反応が悪くなった。
- (3) サービス中断、サービス一時停止のため、メール配送遅延があり、それに対し余計な failure メッセージが発生した。（failure の出し方が敏感すぎたため。現在は調整済み。）
- (4) ごく一部のユーザーではあるが、メール閲覧に問題が生じる場合がある。

【同時期に発生した被害】

すずかけ台地区で、メール代行からの共通メールシステムへの移行に伴う設定

の不備のため、メールが一部消失するという事故が発生（10/30 午後）。これも重要な問題ではあるが、今回の共通メールシステムの不調には関係ない。また、原因も判明し、現在は対処済み。

【不調の原因】

いくつかの要因が考えられ、それらの相互作用である可能性が高い。まだ原因究明中であるが、現段階では、「メールスプールサーバーの不完全さ」が主要因であったと考えている。

4月より共通メールシステムを稼働させなければならなかったため（1年生の演習がスタートするので）、仮のメールスプールサーバーで稼働を始めた。その一方で、スパコンのストレージサーバー Sun Fire X4500 を用いる計画を進めていたが、こちらの仕様等で業者との調整がつかず導入が遅れていた。

【対策について】

現在のところ、原因が明確になっていないため、緊急措置として、以下のような対処療法的な策を用いている。

1. メールスプールサーバーの交換
仮のメールスプールサーバーを、本格的に運用するために準備してあったスパコンのストレージサーバー Sun Fire X4500 へ交換した。ただし、現在の設定では冗長化が成されていない。そのため、不慮の事故に対処するために、バックアップを毎日とり、最低限の安全性を保証できるようにしている。

2. メールサーバアプリケーションとOSの調整
メールサーバアプリケーションプログラムとOSのNFSの機能の間で何らかの不具合が発生している模様。メールサーバアプリケーションプログラムをより安定にするため、NFSの設定を調整して使用している。

以上は、あくまで対処療法的な処置なので、現在、メールソフトの開発者、ハードの提供会社などでチームを作り、ここ一週間で原因を解明するよう要請している。その結果を受け、本格的な対策を立てる予定である。

最後に、これまで、共通メールシステム対しては、限られた予算、タイトな導入スケジュールの中で、途切れのない日々の運用を実現させるべく努力を行ってきました。けれども、今回のような大きなトラブルを生じさせた責任は大きく、皆さまに多大な不便感を抱かせてしまったことを深くお詫びします。

その他、共通メールシステムが様々に利用され始めたために、軽微な問題がいくつか指摘されております。また、使い勝手の悪さの指摘などもあります。けれども、それらについては、ほぼ1～2日のスピードで適宜対処しており、多くの方々に安心して便利に使って頂ける共通メールサービス（ひいては東工大ポータルサービス）を目指しておりますので、今後ともご理解、ご協力をお願いいたします。

以上。