

平成 25 年 6 月 12 日

共用サーバーご契約者様

Renbird 株式会社  
代表取締役 鳥丸 成稔



## サービス停止に関する報告書

標記の件について下記のとおりご報告いたします。

### 記

#### 1. 状況

各サービス（Web・Mail・DB・DNS・FTP）の停止  
コントロールパネルの利用停止  
停止時間 2013 年 6 月 3 日（月）1 時 28 分～16 時 43 分

#### 2. 原因

システムファイルの読取り不可  
不正アクセスおよび不正プログラムによるシステム破壊によるサーバーダウン  
不正アクセスの侵入経路につきましては現在調査中

#### 3. 対応

サーバー再構築後、2013 年 6 月 2 日（日）午前 4 時に取得していたバックアップデータよりリストアを実施  
対応の時系列に関しては別紙参照願います

#### 4. 対策

障害検知の強化を順次行います。  
新たにネットワーク不正侵入検知機を導入予定です。

以上

**【別紙】**

**2013年6月3日（月） 8時頃**

該当サーバーのコントロールパネルへのアクセスが出来ない事を確認  
収容されているドメインのホームページが表示されていない事を確認  
リモート（SSH）で該当サーバーへアクセスを実施するがログインが出来ない事を確認

**2013年6月3日（月） 9時15分**

該当サーバーにコンソールからもログインが出来ない事を確認  
再起動を実施するが正常に起動しない事を確認

**2013年6月3日（月） 9時30分**

該当サーバーの HDD を調査開始  
別サーバーにて再構築の準備を開始

**2013年6月3日（月） 10時頃**

サーバー再構築開始  
・ OS 再インストール  
・ コントロールパネルシステムの再インストール

**2013年6月3日（月） 12時**

2013年6月2日 午前4時に取得したバックアップデータをコピー開始（15時10分完了）

**2013年6月3日（月） 15時20分**

リストア開始

**2013年6月3日（月） 16時40分**

リストア完了  
復旧データの確認作業開始

**2013年6月3日（月） 16時43分**

各サービスの一時的復旧（Web・Mail・DB・DNS・FTP）を確認

**2013年6月3日（月） 20時20分**

復旧データ（2013年6月2日 午前4時）の確認完了

**2013年6月4日（火） 11時30分**

6月3日（月） 9時～20時20分の間におきまして可能な限り受信メールの復旧作業を実施

**2013年6月4日（火） 13時20分**

6月2日（日） 4時～6月3日（月） 9時30分の間におきまして可能な限り受信メールの復旧作業を実施

**2013年6月4日（火） 17時20分**

6月2日（日） 4時～6月3日（月） 9時30分の間におきまして可能な限り受信メールの復旧作業を実施

**2013年6月5日（水）**

障害検知を強化（検知項目の追加）

**2013年6月6日（木） 12時00分**

「サイバー犯罪に対する共同対処に関する協定」に基づき京都府警察サイバー犯罪対策課と 協力し調査を行っております。

不正プログラムによる情報流出は現在の所確認されておられません。

**2013年6月10日（月）**

障害検知を強化（検知項目の追加）

**2013年6月11日（火） 16時00分**

サイバー犯罪対策課からの情報を基に全契約者に向けパスワード変更を依頼

**2013年6月末ごろ**

不正侵入予防システム（IPS）不正侵入検知システム（IDS）を導入