

平成 24 年 4 月 10 日

利用者各位

電子計算機センター

Windows Live@edu サービスの本学利用環境における障害について

現在、Hotmail(メール)、SkyDrive(オンラインストレージ)等を含む Windows Live@edu サービスの本学利用環境について障害が発生しており、全てのアカウントにおいてサービスの利用が行えない状態となっております。

■障害発生日時

- ・平成 24 年 4 月 6 日(金) 午前 9 時 30 分頃

主に経営学部の在学生 1000 名の皆様のアカウントに障害が発生し、サービスがご利用頂けない状態となりました。

- ・平成 24 年 4 月 9 日(月) 午前 11 時 30 分頃

残る在学生、卒業生、教職員の皆様のアカウントに障害が発生し、サービスがご利用頂けない状態となりました。

■現在の状況について

現在、下記のサービスが本学アカウント (xxxxxxx@e.sgu.ac.jp) にてご利用できない状態となっております。

・ Windows Live@edu Hotmail

- ブラウザやメーラを利用してのサインインを行うことができません。
- 本学アカウントへ送られてきたメールは、上記障害発生日時以降、メールの送信者にエラー (User Unknown / mailbox unavailable 等) となって返されており、受信できていません。
- メーラで既に受信していたものを除き、過去に受信・送信したメールを閲覧することができません。

・ SkyDrive

- ブラウザ、スマートフォンのアプリ等を利用してのサインインを行うことができません。
- オンラインストレージ上に保存していたファイルにアクセスすることができません。

・ Messenger

- サインインを行うことができません。

■復旧の見込みについて

サービスを提供いただいております米国 **Microsoft Corporation**、および日本マイクロソフト株式会社（以下、マイクロソフト社）と協力して復旧にあたっておりますが、復旧がいつ頃になるか未だ見込めない状況です。随時新しい情報が入り次第、お知らせさせていただきます。

■障害の原因について

本学では **Windows Live@edu Hotmail** を皆様のメール環境として提供しておりますが、マイクロソフト社より教育機関向けの **Hotmail** のサービス提供を終了し、これに代えて **Microsoft Live@edu with Outlook Live** 環境に移行する旨の連絡を受けました。このため、平成 24 年 2 月 6 日（月）より **Outlook Live** に皆様のメール環境を移行すべく準備を進めると共に、環境の移行についてのご案内を平成 24 年 1 月 11 日付けで皆様にお送りさせていただきました。

しかしながらマイクロソフト社のデータの移行作業において、**Hotmail** で受信していたメールを **Outlook Live** 側で読むと件名などが正常に読めない（文字化けしてしまう）という問題があることが判明しました。このため、問題が修正されるまで移行を延期するようマイクロソフト社に要請すると共に、利用者の皆様には移行を延期させていただく旨のご案内を平成 24 年 2 月 1 日付けで皆様にお送りさせていただきました。

その後の調査によって、マイクロソフト社より **Hotmail** から **Outlook Live** へのデータの同期を行うプログラムに文字化けの原因となる不具合が発見されたため、このプログラムの修正版が 3 月末に適用される旨の連絡を受けました。残念ながらこのプログラムの修正においては既に **Outlook Live** 側にコピーが完了したメールについては修復されないため、マイクロソフト社との協議の結果、一旦 **Outlook Live** 側に作成されていた本学アカウント（皆様はこの時点ではまだ利用を開始していない環境です）を一旦全て削除の上、再度 **Outlook Live** 側に本学アカウントを作成し、改めて **Hotmail** から **Outlook Live** へデータのコピーを行う、との作業手順が提示されました。

Outlook Live 側に作成されていた本学アカウントの削除作業は、マイクロソフト社より提示された作業用のコマンドを本学電子計算機センターSE が実行する形で平成 24 年 4 月 6 日（金）午前 9 時 30 分頃より開始いたしました。しかし、当該コマンドに一部不十分な箇所があったとの連絡がマイクロソフト社よりあり、平成 24 年 4 月 9 日（月）午前 11 時 30 分頃、追加の作業用コマンドを本学電子計算機センターSE が実行いたしました。

4 月 9 日のコマンド実行後に作業結果を確認したところ、**Outlook Live** 側でのメールボ

ックス削除は正常に完了していたものの、予定していなかった Hotmail を含む Windows Live@edu の本学ユーザのアカウントそのものが削除され、全アカウントでサービスの利用が行えない状況であることが判明しました。その後の調査において、アカウントの一部（主に経営学部の在学学生 1000 名の皆様のアカウント）については、4 月 6 日のコマンド実行時に既にこのような状況となっていたことが判明しました。

現在、Live@edu のサポート窓口である日本マイクロソフト株式会社、および米国 Microsoft Corporation と協力して原因の究明と復旧を急いでおります。また復旧までの間、皆様がメールをご利用頂ける環境を暫定的に別途構築できないか検討しております。復旧の見込みなど、新たな情報が入り次第、随時皆様にご案内させていただきます。

利用者の皆様に大変ご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

以上