



Re: 【障害回復連絡】 Fw: 【G4 : Windows Test機】 【障害連絡】
Windows Patch適用後で、不具合が継続している 📎

Yue SZ Zhang to: Akiko Nomura

04/14/2017 02:57 PM

DCC Storage, ECM SM-Japan, Kumiko Nogami,
Cc: MW-DB2-AFocal-China, Reiko Ohmori, TC-GDC-Storage,
Windows-ALL-Japan, Windows-CN-Japan,

野村さん

お疲れ様です。

標題の障害については、下記にてご報告させていただきます。

【経緯報告】

1. 4/12にIntel TeamがWindows Patch適用&PW変更作業を実施してから再起動後で、My Compute、Control Panelなどのツールが開けない不具合は発生。(一番下のメールに詳細あり)
2. Windows Update 適用による不具合と疑われて、Uninstall不可となってしまうためSnapshotで作業前のBackup Imageまでリストアした。ただ、起動してから、不具合が変わらずに継続していた。
3. Snapshotで回復不可となるかと思われ、Storage Teamと連携し、4/11 時点のVDDK Backup Imageをリストアした。ただ、起動してから、不具合が変わらずに継続していた。
4. 4/11時点にこのサーバーが壊れたと疑い、NonGDより技術サポートいただいても解決できなかったため、3/29 時点のVDDK Backup Imageをリストアした。
5. 4/13の午後には、サーバーを起動して、稼働確認を実施し、正常に回復できたことを確認した。

【原因分析】

1. 作業前(4/12午前中)へリストアしても回復できないことなので、Windows Updateによる不具合ではないと判明できる。
2. 4/11時点にこのサーバーが壊れたと判明できる。
3. DB2 Client 導入がうまく行かずに4/6にIntel Teamまで再起動依頼がきて、Intel teamが再起動を実施しました。4/6時にサーバーの状態が問題ないと判明できる。
4. 4/7~4/11 の間で、ある操作が実施されて、4/12の再起動のタイミングでその操作が有効になってしまった原因だと思われる。
5. リストア時は起動操作必要で、4/11のBackup Imageも)

このサーバーがIntel のSystem Test OSだけど、3/19からDB2 TeamよりDB2 Client 導入作業が実施していただきました。

Intel Team、DB2 Team & Tivoli Teamがこのサーバーを利用しています。

Intel Team内で調査してその間でこのサーバーに変更作業したことはありませんでした。

DB2 Team のAFさん&張さんから4/7にDB2 Client 導入がうまくいかないため、DB2 Client 削除作業が実施されていたいたそうです。また、レジストリも触って一部関連あるKeyを削除いただいたそうです。

Tivoli Team AFさんと作業実施いただいてないと確認済みだということで、DB2 Client 削除による不完全削除か余計なことが削除されたかと思われます。

また、今回の不具合でMy Compute、Control Panelなどのツールまでも開けないため、Windows OSが完全に壊れりそうで、

Windows SystemのOriginal Fileやレジストリなどが削除されたようです。

調査したところ、下記のURLでも、あるSWが削除されてから類似な不具合があります。

<https://www.sevenforums.com/software/292886-there-not-enough-free-memory-run-program.html>

<https://www.sevenforums.com/bsod-help-support/146402-error-there-not-enough-free-memory-run-program.html>

【ご検討点】

1. 3/29のイメージにリストアしたため、今後DB2 TeamよりDB2 Client 導入&削除作業を引き続き行っていただくとお思います。
何をしたのかを明確にして、原因を究明しておかないとこの不具合が再発してしまうかもしれません。

2. SW導入 & 削除する前にbackup取ると4/6以降のデータが回復できればと思います。
また、作業実施後に再起動させていただければ、すぐにOSに影響あるかどうか判断できるようになります。
テストといっても、本番作業のように、作業前にバックアップ取得、作業後で再起動実施する必要があります。

3. サーバーを確認したところ、下記のImageのように（Image 2 が10ページ以上で、bb19weiwin002stのみにTotal 500ぐらい以上のアプリになってしまう）サーバー上でDB2 Client が導入されています。

bb19weiwin001stにはまだ導入必要なDB2 Client があるそうです。

今回の不具合もControl Panelがクリックして、

"There is not enough free memory to run this program. Exit one or more programs, and then try again."というエラーのため、開けなくなるのです。

そのため、こんなに多いAppli が1台のサーバーにインストールするとCPU、Memory、Disk、Performanceが本当によいか再検討していただけますでしょうか。

Image

4. bb19weiwin001st&bb19weiwin002stが元々でWindows Patch を検証するようSystem Test OSです。Windows Teamが専用するSystem Test OSです。

Tivoli TeamがWindows ITM検証機がないため、時々も利用されています。

今で、DB2 Teamがこんなに多い Clientが導入されて、今後、Windows System Test OSの意味もなくなります。

DB2 Teamが占有したいテストサーバーが欲しいなら、別で用意していただくほうが良いと思います。

今後、新しいDB2のFPがリリースされたら、また適用することになるかもしれないですし、

Windows OS patch も毎月にリリースされます。

OSと共存ではなく、別々になれるほうがよいです。

そのため、2台の既存のSystem OS用のサーバーを再構築するのか、新規でSystem OS用のサーバーを構築するか方向でご検討いただけますでしょうか。

Best Regards

Yue Zhang (張 月)

Server Systems Operations

ITD,IBM China Global Delivery

Mailto: zhyuezh@cn.ibm.com

5/F, Liming Building, Keji Rd.1.S, South Area, Shenzhen
Hi-tech Industrial Park, Nanshan District, Shenzhen P.R.C.

Akiko Nomura

張さん、調査対応ありがとうございます。

04/13/2017 08:45:03 PM

From: Akiko Nomura/Japan/IBM

To: Yue SZ Zhang/China/IBM@IBMCN

Cc: DCC Storage/China/IBM@IBMCN, ECM SM-Japan@WWPDL, Kumiko Nogami/Japan/IBM@IBMJP, MW-DB2-AFocal-China@WWPDL, Reiko Ohmori/Japan/IBM@IBMJP, TC-GDC-Storage@WWPDL, Windows-ALL-Japan@WWPDL, Windows-CN-Japan@WWPDL, Windows-WEST-Japan@WWPDL

Date: 04/13/2017 08:45 PM

Subject: Re: 【障害回復連絡】 Fw: 【G4 : Windows Test機】 【障害連絡】 Windows Patch適用後

で、不具合が継続している

張さん、

調査対応ありがとうございます。

DB2 Client削除時に、削除対象外のものまで削除してしまったことが原因のようですが、
詳細なご報告をお待ちしています。

よろしくお願いいたします。

-...-...-*...-*...-*...-*...-*...-*...-*

IGA Service #1, IGA Service Management

IBM-Japan

Akiko Nomura (野村 亜希子)

E-mail: E34925@jp.ibm.com

Tel: 050-3150-5954 (205-5954)

-...-...-*...-*...-*...-*...-*...-*...-*

Yue SZ Zhang

野村さん、大森さん お疲れ様です。

2017/04/13 18:46:03

From: Yue SZ Zhang/China/IBM

To: Akiko Nomura/Japan/IBM@IBMJP, Reiko Ohmori/Japan/IBM@IBMJP, DCC
Storage/China/IBM@IBMCN, MW-DB2-AFocal-China

Cc: ECM SM-Japan, Kumiko Nogami/Japan/IBM@IBMJP, TC-GDC-Storage,
Windows-ALL-Japan@WWPDL, Windows-WEST-Japan@WWPDL,
Windows-CN-Japan@WWPDL

Date: 2017/04/13 18:46

Subject: 【障害回復連絡】Fw: 【G4 : Windows Test機】【障害連絡】Windows Patch適用後で、不
具合が継続している

野村さん、大森さん

お疲れ様です。

取り急ぎ、障害が回復されたことをご連絡させていただきます。

3/29時点のVDDK backup Imageへリストアして、不具合が解消されて、正常な状態となります。

現在には、このサーバーは稼働確認が問題ありません。

Windows Patchの問題ではないと確定していますので、明日にWindows Patchを再適用します。

詳細の経緯を整理してからまた報告するようにします。

@Storage GD Team の金さん、Windows NonGD Team の芳賀さん、DB2の張さん

今日のご協力いただきありがとうございました。

以上、よろしくお願い致します。

Best Regards

Yue Zhang (張 月)

Server Systems Operations

ITD,IBM China Global Delivery

Mailto: zhyuezh@cn.ibm.com

5/F, Liming Building, Keji Rd.1.S, South Area, Shenzhen

Hi-tech Industrial Park, Nanshan District, Shenzhen P.R.C.

----- Forwarded by Yue SZ Zhang/China/IBM on 04/13/2017 05:29 PM -----

From: Yue SZ Zhang/China/IBM
To: Akiko Nomura/Japan/IBM@IBMJP, Reiko Ohmori/Japan/IBM@IBMJP, DCC
Storage/China/IBM@IBM CN, MW-DB2-AFocal-China
Cc: ECM SM-Japan, Kumiko Nogami/Japan/IBM@IBMJP, TC-GDC-Storage,
Windows-ALL-Japan@WWPDL, Windows-WEST-Japan@WWPDL,
Windows-CN-Japan@WWPDL
Date: 04/12/2017 07:11 PM
Subject: 【G4 : Windows Test機】 【障害連絡】 Windows Patch適用後で、不具合が継続している

野村さん、大森さん

@Storage、DB2、Windows Team (連絡事項がメールの一番下までご確認ください)

お疲れ様です。

本日には、Windows Test機で4月にリリースされたWindows Patch適用&PW変更作業を実施してから再起動後で、下記の不具合が発生しましたので、ご報告致します。
Windows Update 適用による不具合と疑われています。
Windows Update Tool & 各Filesが開けない不具合のため、InstallされたPacthが確認できなくなります。
野村さんさんよりご了承いただいた上で、リストアを実施しました。
ただ、作業前時点と4/11時点のImage までリストア実施しても、不具合が継続しています。
現在で、該当のWindows Serverが、4/11時点のImage となります。明日にも引き続き調査しますので、解決でき次第で、ご報告させていただきます。

【Server List 】

Tower	System	Servename	Main IP Address	OS
ECM	System Test	bb19weiwin001st	9.189.34.170	Windows Server 2008 R2

【不具合現象】

- 1.RDPでアクセスできない。
- 2.Control PanelもComputeもNetwork Settingも"There is not enough free memory to run this program...."エラーで開けなく、各Filesが開けない。
- 3.Windows Update Tool が開けない。
- 4.Command Prompt でSysteminfo が実行できない。
- 5.InstallされたPacthを開けなく、Uninstallできない。
- 6.Server Managerが開けても、5秒後で、Snap-inのエラーが出て、自動的に消されるため、EventLogを確認できない。各関連管理ができない。

【現時点までの対処対策】

1. Snapshotより作業前時点のbackupへ戻して、上記の不具合が続いています。
- 2.Storage Teamへ連携して、VDDKより4/11時点のBackup Image へ戻しても、上記の不具合が続いています。

【今後の調査方向&疑点】

- 1.本当にWindows Update 適用による不具合であるでしょうか。
- 2.なぜ作業前時点(4/12 10時)が正常で、4/11にリストアして不具合が発生されたか。
- 3.4/11時点のImageが既に壊れたか。
- 4.4/6には一度再起動しましたが、その時に問題なかった。その後で、最近DB2 TeamよりDB2 Clientが導入されているそうで、何か関わるか要調査。
- 5.3/29の時点のBackup Imageがまだありますが、3/29の時点へリストアして回復できるか。
- 4.VDDK Backup、Snapshotが問題あるか再調査。

@Storage Team

本日に遅くまでリストア対応いただきありがとうございました。

3/29の時点のBackup Imageまでリストア必要あれば、また連絡させていただきます。

@DB2 Team

リストアしてOKと了承いただきありがとうございました。

現在、このサーバーが4/11時点となりますので、ご承知いただくようお願いします。

また、DB2 TeamよりDB2 Clientが導入されているそうですので、原因を切り分けるよう後ほど相談させていただきます。

@Windows Team

4月にリリースされたWindows Patch適用後で、不具合が発生しているため、本番機の作業スケジュールを再確認いただくようお願いします。

Windows 2012 が問題なく、Windows 2008のみで問題発生しています。

以上、よろしくお願い致します。

Best Regards

Yue Zhang (張 月)

Server Systems Operations

ITD,IBM China Global Delivery

Mailto: zhyuezh@cn.ibm.com

5/F, Liming Building, Keji Rd.1.S, South Area, Shenzhen
Hi-tech Industrial Park, Nanshan District, Shenzhen P.R.C.