

システム障害につきましてご報告

平素より弊社システムをご利用いただき、誠にありがとうございます。

2022/01/17 発生致しましたシステム障害によるサービス停止により、お客様に多大なご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

障害発生システム

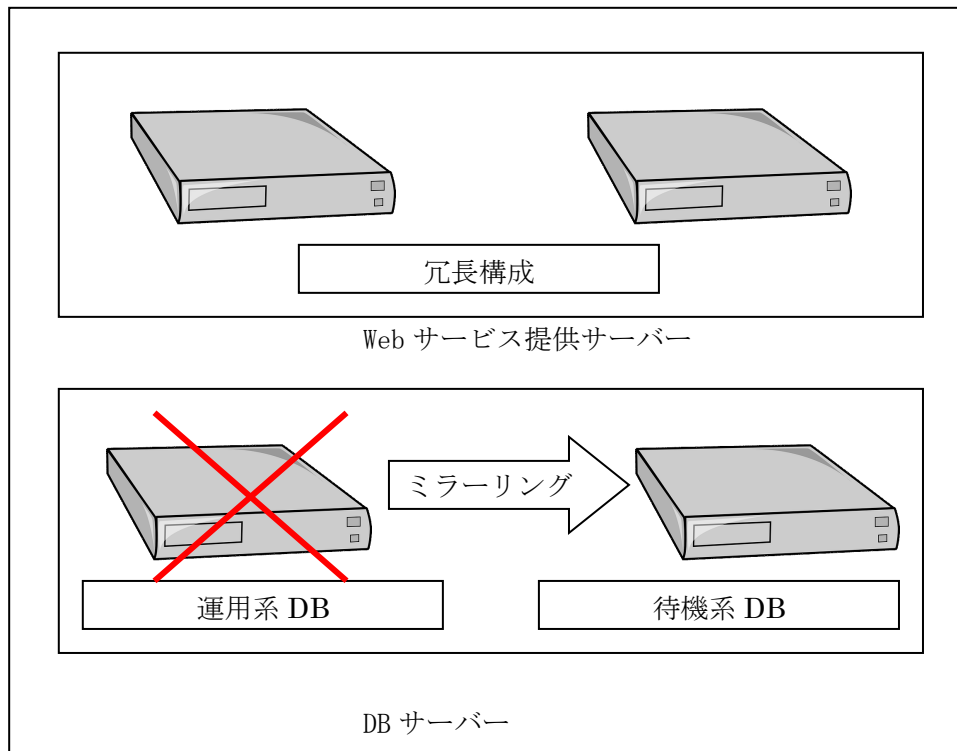
SmartRoller、SmartPile、Regolith、VasMap(海版)、SmartScraper

1. システム障害について

今回の障害は当社システムが使用しておりますクラウドサーバの特定リジェジョンで障害が発生したことにより該当リジェジョンの運用系 DB サーバーへの接続ができない状況が発生しており、システムへのログイン等の接続ができない状況になっておりました。

クラウド提供会社での障害対応およびサーバーリソースの再起動を試みましたが、早急な復旧は不可能と判断してデータベースのミラーリングを実施している待機サーバーを運用側へ切り替える作業にてサービスの復旧を行いました。

障害サーバーイメージ



2. サービス停止発生の期間

2022/01/17 10:20～14:30

3. 復旧経緯

- 10:20 システム監視エラーによりシステム停止を検知
Web ログファイルを確認してDBへの接続ができないことを確認して運用系DBサーバーへリモートでの接続を実施したが接続できず。
- 11:00 クラウドコントロールサイトより復旧対応を実施
クラウドコントロールサイトより運用系DBへのリモート接続を実施したが接続できずコントロールサイトより強制停止を実施してサーバー停止を確認
- 11:10 運用系サーバーの起動を実施
クラウドコントロールサイトより運用系DBの起動を実施するがエラーにより起動できず、クラウド業者への連絡をすると共に復旧に時間がかかると判断し待機系DBを運用に切り替える作業を開始
- 14:30 待機系DBを運用に切り替えシステムの正常起動を確認
待機系DBへの切り替え作業を終えてサービスの復旧を確認

以 上