

2020年10月2日

お客様各位

株式会社 オサシ・テクノス
代表取締役社長 矢野 真妃

ASP フィールド情報サービスのシステム移行に伴う障害につきまして

謹啓

平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

このたびは、9月23日に実施したフィールド情報サービスのシステム移行に伴う障害によりご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。当方にて原因を調査いたしましたので、ご報告いたします。

謹白

記

1、障害状況

9月23日19時～9月29日17時 現場からのデータ収集がポーリング方式（FOMA・衛星電話・インターネット）の現場におきまして、プロキシを経由するデータ取得処理が正常に行えず欠測状態となりました。

また、障害復旧の対応期間中、新規システム側の設定の見直し等を行い、サーバ再起動作業によりWEBサーバが一時閲覧できない時間帯が発生しました。

2、原因

フィールド情報サービスのデータサーバをクラウドサーバに更新するにあたり、新規システムに移行した際、プロキシを経由してデータ取得するようにネットワーク環境を変更したが、そのネットワーク上で旧システムの不要なプロセスが起動していた。その為、新規システム側でパケットの欠落が生じ、データ取得処理が正常終了できず、他サービスプログラムにも影響し、システム自体が不安定な状況に陥ってしまった。（下記システム構成概要図参照）

3、対策

現在、旧システムの不要なプロセスは全て停止し、データ取得処理が正常動作している事を確認しました。また、今回の障害で影響を及ぼした他サービスプログラムについては、適宜設定の見直しを行い、パラメータを調整してシステム運用しております。

4、今後の対応

今回のシステム移行に伴う障害により欠測したポーリング方式の現場データにつきましては、弊社の方で順次補填作業を行います。

ご利用いただいているお客様には、ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。
今後、このようなご迷惑をおかけすることのないようサービス向上に誠心誠意努力してまいります。
今後とも変わらぬご愛顧を賜りますよう、何卒よろしくお願いたします。

【システム構成概要図】

