

2020年10月7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障害につきまして

謹啓

フィールド情報サービスのクラウド移行に伴う、度々の障害によりご迷惑をおかけして、誠に申し訳ございません。10月5日に発生した事象について、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

10月5日 10時～19時 早朝よりWEBサーバに対するアクセスが集中し、システム全体で高負荷状態に陥り、WEBサービスが閲覧できない状態となり、また、同時間帯において現場からの最新データがリアルタイムに反映されない状況となりました。

2、原因

当日の早朝、ある特定の現場においてデータダウンロードのリクエストが多重に行われている現象が発生し、この処理によりWEB及びDBサーバが高負荷状態に陥り、他のアクセスに対して処理が出来ない状況になりました。

3、暫定対策

障害発生中、サーバプログラムの再起動を試みましたが、アクセスが再度集中する状況となり復旧には至りませんでした。

今回、障害発生の原因となったダウンロード処理に対して、多重起動しないようにプログラム改修を行い、サーバのメモリ等のリソース上限設定を変更して、18時09分にシステム全体の再起動を行い復旧しました。現在も適宜設定の見直しを行い、パラメータ調整を行いながら、運用上問題が発生しないサーバスペックに変更するように対応中です。対策が完了するまでは、ダウンロード処理に下記に記載したアクセス制限がかかった状態となります。

- ・1度にダウンロードできる対象地点は1つに制限
- ・ダウンロード期間を最長1ヶ月に制限
- ・データサーバで同時にダウンロード処理できるアクセス数を「5」に制限

4、今後の対応

今回の障害対応が完了次第、停止していたサブシステムのバックアップ機能を稼働させ、システムの二重化運用を開始します。これにより、稼働中のサーバが高負荷状態に陥っても、サブシステムに自動的に切り替わり、WEB サービスは正常に動作し続けます。

5、警報配信サービスについて

フィールド情報サービスから配信される警報メールサービスについては、今回の障害に影響しない常駐サーバプログラムで稼働しており、動作上、問題ないことを確認しております。

また、現地に設置されているパケット通信機から直接配信される機能については、一切影響ありません。

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、何卒よろしく願いいたします。