

2022年9月20日

テレ点呼をご利用のお客様

東海電子株式会社

テレ点呼障害 調査結果に関するご報告

謹啓

平素は、弊社「テレ点呼」のご利用を賜りまして、誠にありがとうございます。
連日のサーバー障害により発生したテレ点呼アプリが起動できない不具合について、下記に調査結果をご報告いたします。

ご利用中のお客様には多大なるご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。

謹白

記

【影響範囲】

テレ点呼 をご利用のお客様

【障害内容】

テレ点呼 PC アプリが起動できない。

【障害発生時刻】

2022年9月7日 6:35 頃～8:50 頃

2022年9月8日 5:46 頃～2022年9月8日 14:30 頃

2022年9月10日 0:15 頃～ 2022年9月10日 4:20 頃

【経緯】

◆障害発生時刻：2022年9月7日 6:35

テレ点呼PCアプリが起動できないことを確認

スマートフォン側アプリにてオフラインでの測定ができることを確認

復旧時刻：2022年9月7日 8:50 頃

テレ点呼で使用している APPサーバー、SIPサーバーを再起動し、接続と結果反映を確認。

調査を開始

◆障害発生時刻：2022年9月8日 5:46頃
前日同様
テレ点呼PCアプリが起動できないことを確認
スマートフォン側アプリにてオフラインでの測定ができることを確認

復旧時刻：2022年9月8日 14:30頃
APPサーバー、SIPサーバーの再起動を実施したが改善がされず、時間をおき再度再起動したことで復旧し、接続と結果反映ができることを確認

緊急メンテナンスを下記時間にて行う
2022年9月8日 23:00～2022年9月9日 2:00

◆障害発生時刻：2022年9月10日 0:15頃
エラー9997表示
テレ点呼PCアプリが起動できないことを確認

復旧時刻：2022年9月10日 4:20頃

9月8日実施のメンテナンスとは異なり、緊急メンテナンスを下記時間にて行う
2022年9月11日 9:00～12:00

【障害発生原因】

テレ点呼ではデータベースを3つ使用しており、その中の通信情報を管理するデータベースのサイズが長期的に動いていたことから肥大化していたことが判明いたしました。その影響を受け、アプリからデータベースにアクセスできない状態に陥り、起動できない等の症状が発生していました。

9月7日の障害では、データベースにアクセスできない状態という観点から9月8日のメンテナンスにてデータベースの負荷低減として一時的にメモリ増築等を行いました。しかし、根本的な原因がデータベースサイズの肥大化が原因だったため、9月10日に起動できない等の障害が再発しました。

【対処および対策】

データベース内に保存されるセッション情報は、直近30日間の情報を残すことを基準として定期的に古いものから削除していましたが、履歴データの削除だけでは不要なデータが残っており、根本的なデータサイズは縮小されていませんでした。

9月10日のメンテナンスにてデータベースサイズの縮小と不要なデータの削除を行い、復旧に至っています。

テレ点呼をご利用中のお客様には、障害発生に伴いご不便をおかけし申し訳ございませんでした。より一層、サービスの安定稼働に尽力して参りますので、引き続きご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

以上

本件に関するお問い合わせ先
フリーコール 0120-609-100
(立川事業所：コンタクトセンター担当)