

e-お菓子ねっと(Web2008)サービス利用不可について（お詫びとご報告）

拝啓 貴社益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご愛顧を賜り厚く御礼申し上げます。

この度、e-お菓子ねっと(Web2008)サービスにおいてサービス利用が出来ない障害を起こし、加入各社様及び関係各社様にご迷惑をお掛け致しましたこと深くお詫び申し上げます。

障害内容と原因・対処について下記の通りご報告させていただきます。引き続き変らぬご愛顧の程、何卒お願い申し上げます。

敬具

記

1. 発生日時

e-菓子ねっとサービス 2012年7月18日(水) 9:07 ~ 10:10

2. 障害内容

弊社WEB-EDIサービスに於ける共通基盤の認証システムのハード障害により、Web2008利用企業様に於いて9:07~10:10の間に接続しにくい状況になりました。

3. 影響

お問合せ件数	卸様	5社 (Web2008 発注データ送信)
	メーカー様	8社 (Web2008 発注データ受信)
		2社 (集配信状況照会利用)

4. 原因と対処、対策

(1)原因 : ①認証システムのハード障害 (CPUもしくはマザーボード障害)
②認証システムが不安定な状態でサービス継続しており、利用中企業様が多数いたため切替判断に時間が掛かりました

(2)対処 : 認証システムのサーバ切替え (1号機⇒2号機) により復旧

- 09:07 認証レスポンス悪化のアラーム
⇒サービス状況の監視開始
- 09:20 利用企業様からも問合せが発生
⇒運用担当SEが調査開始
- 09:30 サービス自体は稼働
正常に利用中の企業様と利用できない企業様が発生していることを確認
⇒サービス状況の監視を継続
- 09:50 菓子) 事務局様に電話にて障害発生を報告
- 09:50 e-お菓子ねっとの発注時刻 (11時頃) を鑑み、利用中企業はいるがサーバ切替えが必要と判断
⇒認証サーバの切替作業を開始
- 10:00 HP (第1報) 更新。障害FAX (第1報) の発信開始
- 10:10 1号機から2号機への切替作業を完了 (サービス復旧)
⇒業務担当がサービスの正常稼働を確認
⇒復旧連絡
 - ①お問合せ企業様への復旧連絡 【10:40完了】
 - ②HP更新 (復旧報) 【10:30完了】
 - ③障害FAX (復旧報) 【10:35発信開始】
- 16:00 交換部品到着 認証サーバ1号機のマザーボード・CPU交換開始
- 18:00 認証サーバ1号機復旧

(3)対策 : 認証システムが不安定な状態でサービス継続していた場合の切替基準の整備

以上