

システム障害報告

(2020年2月12日 ~ 2020年2月13日)

いつもご利用いただきありがとうございます。

ご提供サービスにおきまして、以下の通り障害が発生いたしました。

ご利用中のお客様には大変ご迷惑をおかけしましたこと深くお詫び申し上げます。

■日時と継続時間

2020年2月12日 13:00 ~ 2020年2月12日 14:45

2020年2月13日 9:00 ~ 2020年2月13日 9:40

■対象システム

THANKS GIFT (IP制限を適用されているサイトのみ)

■障害内容

IP制限を設定されているお客様が、THANKS GIFTに接続できない状態となった。

■現状

対応完了。

■原因

可用性向上のため、Webサーバー増設作業を実施していたが、下記の不備があった。

- ・ IP制限に対する考慮が足りず、Webサーバーの設定値が不足していた。
- ・ Webサーバーが自動で設定値リロードを行うことを認識できておらず、想定したタイミングでの設定値更新ができなかった。

■再発防止策

- ・ テスト用サイトでテストを実施しているが、IP制限を適用していなかった。
テスト用サイトにIP制限を適用し、今後テストする際に確認される状況を作る。
- ・ Webサーバーに限らず、設定値のリロードタイミングが想定外になることはありうるため、資源配置と資源更新の時間を2時間以上空けないことを基本ルールとする。

(リスクを理解したうえで検討した結果、事前配置したほうが良い場合は、事前配置を認める)

完了日：2020年2月13日

■経緯

2020年2月12日 13:00 Webサーバー増設作業を実施。

2020年2月12日 14:00 サイトにアクセスできないことを、お客様よりご連絡。

2020年2月12日 14:20 Webサーバー増設作業の影響による障害であることを確認。

2020年2月12日 14:45 IP制限サイトに暫定対策を実施、復旧。

2020年2月12日 23:00 2/13の正式対策に向け、事前作業を実施。

2020年2月13日 09:05 サイトにアクセスできないことを、お客様より再度ご連絡。

2020年2月13日 09:40 事前作業が自動適用されていることを確認。正式対策を前倒しで実施。

2020年2月13日 15:00 正式対策の検証完了。

以上