

システム障害報告

(2020年6月20日～2020年6月22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6月20日 11:45 ～ 2020年6月20日 12:20 (IP制限のないサイト)

2020年6月20日 11:45 ～ 2020年6月22日 9:55 (IP制限のあるサイト)

■対象システム

THANKS GIFT

■障害内容

ネットワーク機器に障害が発生し、THANKS GIFT に接続できない状態となった。

■現状

一次対策完了。

■原因

ネットワーク機器のメンテナンスを土曜日に実施した。内部レビューの結果、リスクの高い作業ではなかったため、人員もそれほど厚い状態とはしていなかった。

しかしヒューマンエラーにより、既存ネットワーク機器の設定変更が実施されてしまった。

これにより「2020年6月20日 11:45 ～ 2020年6月20日 12:20 (IP制限のないサイト)」の障害が発生した。

別途設定を行うことで復旧したが、サービス全体を把握している担当者ではなかったこと・会社オフィスではなくリモートからの作業であったため、IP制限サイトに不具合が残っていることの検知ができなかった。これにより「2020年6月20日 11:45 ～ 2020年6月22日 9:55 (IP制限のあるサイト)」の障害が発生した。

■再発防止策

- ・ 休日のインフラメンテナンスを禁止事項とする。
- ・ 外部監視サービスに、IP制限サイトも追加する。(実現性も含めて確認)
- ・ 平日のインフラメンテナンスにおいても作業スタッフごとに作業可能なアカウント権限を切り分け、サービス稼働において致命的な障害になり得るネットワークの設定部においては特定スタッフ以外の操作はできないように制限する。

完了予定日：2020年7月15日

■経緯

2020年6月20日 11:45 ネットワーク機器の設定ミスが発生。
2020年6月20日 12:20 別途設定を行うことで、IP制限のないサイトについては復旧。
2020年6月22日 9:10 会社にエンジニアが出勤。IP制限サイトが動かないことを検知。
2020年6月22日 9:55 IP制限サイトに対策を実施。復旧完了。

以上