

2016年10月14日

お客様各位

株式会社アイアットOEC
ASP・SaaSグループ

WaWaOffice サービス障害に関するお詫びとご報告

拝啓

時下、ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。
平素は、格別のお引き立てを賜わり、厚くお礼申し上げます。

弊社ASPサービス『WaWaOffice』に於きまして、下記の障害が発生いたしました。根本原因の特定ができ、対策いたしましたことをご報告させていただきます。本件に伴い、お客様ご関係者の皆様方には多大なるご迷惑とご心配をお掛けしました事を深くお詫び申し上げます。

尚、今後このようなご迷惑をお掛けしないようリスクマネジメントを強化して十分管理運営並びに予防措置の実施を努めてまいりますので、何卒ご容赦下さい。

また、他にもお気づきの点をご教示くださいますよう、重ねてお願い申し上げます。

この度の障害に関するご報告と対応内容に関しまして、下記の通りご説明させていただきます。内容をご確認の上、何卒宜しくご了承の程お願い申し上げます。

敬具

記

【障害の期間】

・2016年10月12日 10:40 ～ 12:00

【障害の範囲】

・WaWaOffice サービスご利用ユーザー様（一部ユーザー様を除く）

【障害の内容】

・WaWaOffice サイトへ通常アクセス（ドメイン）での接続ができない

【障害の原因と対策】

DNS サーバへの脆弱性対応時にゾーンファイル（ドメイン情報設定ファイル）が欠損し、バックアップ対策を試みましたが、対策に不備があり、通常アクセス（ドメイン）での接続ができない状況となりました。

ゾーンファイルの欠損とバックアップ対策の不備という原因特定に時間がかかり、復旧までに時間がかかってしまいました。

作業を行う時間帯と事前のリスクチェック後の再確認の徹底を実施すると同時に、障害時のご報告手段につきましても、メール配信以外の手段を含め検討し対応実施をしております。

以上