

2016年3月3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、対策作業が完了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ー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3月1日 16:38 ～ 16:48
- ・2016年3月1日 18:31 ～ 18:39
- ・2016年3月2日 9:32 ～ 9:55
- ・2016年3月2日 15:10 ～ 15:18

【障害の範囲】

- ・WaWaOffice サービスご提供用一部サーバ

【障害の内容】

- ・WaWaOffice サイトへの接続ができない

【障害の原因と対策】

3月1日から2日にかけてサーバメモリへの高負荷が発生し、接続エラーが発生いたしました。その後、根本原因の調査を実施した結果、サーバメモリへの高負荷が発生した要因は、一部ユーザー様において特定の処理を継続して行われていたことであることが判明いたしました。

更に同様の処理を行っても、メモリに高負荷が発生しない対策も完了した事をご報告させていただきます。

以上