

2024年02月28日

お客様 各位

株式会社アイアット OEC
プロダクトサービスグループ

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、多大なるご迷惑とご心配をお掛けいたしました事、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。

敬具

記

<障害期間>

2024年02月27日(火) 15時53分～16時07分

<障害範囲及び障害状況>

WaWaOffice (ご契約ユーザの一部のサイト) への接続が出来ない状態が発生しました。

<原因及び対応について>

メール受信処理時の、メールヘッダ情報解析の過程でサーバのメモリ枯渇が起き、接続できない状態になりました。

15:53 監視サイトから、サーバアラートが発報

15:54 対象サーバへのメンテナンス用接続を試みるが、つながらない状態

15:55 監視サイトにて対象サーバの状態を確認、メモリを大量消費し、枯渇していてサーバが応答できない状態と判断

15:56 データセンターのポータルサイトから、対象サーバに対し強制再起動を実行

16:07 再起動が完了、各サイトにアクセスして、問題なく見えることを確認

今後は同様の事象が起きないように、メール受信処理のプログラム変更を行います。

以上