

平成 29 年 06 月 14 日

株式会社アキナイ様

株式会社ミリオネット

「M-PORTAL」に関するシステム障害報告書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、誠にありがとうございます。

このたび、平成 29 年 06 月 14 日に発生いたしました「M-PORTAL」のシステム障害について、下記のとおりご報告させていただきます。

敬具

記

1. 発生日時

平成29年06月14日 午前11時12分頃より午前12時10分頃まで

2. 発生場所

弊社データセンター内のサーバーにて

3. 内容

「M-PORTAL」にログインできないという事象が発生致しました。

4. 原因

通達連絡の不具合対応を行ったプログラムが修正不十分だったため、本番にのみ存在していた想定外の不整合データによって、大量のフォルダ・ファイルを作成してしまい、サーバーディスク容量を圧迫してしまったことが原因です。

5. 経緯

①平成29年06月13日 17時頃

ご連絡頂いておりました、「通達連絡の既存記事をコピーして新規作成する機能にて添付ファイルが引き継げない」という不具合に対するプログラムをリリースさせて頂きました。

②平成29年06月14日 12時頃

弊社営業担当者にログインができなくなっている旨のご連絡を頂き、調査を開始致しました。

③平成29年06月14日 12時10分頃

原因が大量のフォルダ・ファイルであることが判明しましたので、不要に作成されてしまったフォルダ・ファイルを削除して、復旧したことを確認致しました。その後、原因となる不整合データを特定し、データを修正致しました。

④平成29年06月14日14時頃

不整合データが発生する原因は6月13日の修正で改善されており、上記③の対応で、残っていた不整合データの修正も完了しておりましたが、不整合データがあっても不具合を引き起こさないように、さらにプログラムにも修正を追加して対処させて頂きました。

6. 今後の対策

想定外の不整合データが本番にのみ存在しており、開発環境でのテストでは不十分でした。同様の修正不十分を防止するため、調査・テストを行う際は障害発生時と同じ環境でテストを行うよう徹底させて頂きます。

以上