2018年10月26日

株式会社ハーティネスヘルスケア販売　御中

　株式会社翔泳システムズ

開発部第１開発課

文書管理システムｅＦｉｌｅ障害報告書

拝啓　貴社ますますご清祥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、厚くお礼申し上げます。

この度は文書管理システムeFileに障害が発生し、ご迷惑をおかけしたことに深く、お詫び申し上げます。障害内容、障害原因、再発防止策の詳細につきまして、下記にご報告いたします。

敬具

記

# ■障害内容

　2018月10月23日　9:35：御社販売部販売課　吉田薫様より、eFileでの文書検索時の条件設定で日時の指定ができないと、電話にて連絡をいただきました。  
　障害原因をリモート調査した結果、検索式の設定機能にエラーを発見。設定を修正し、  
再起動を実行しました。  
　10:05：正常稼働を確認し、吉田様に連絡。同日中、eFile稼働状況をモニタリングし、検索エラーが出ていないことを確認しています。

# ■障害原因

　前日、10月23日のシステムメンテナンス時に、eFileの検索条件設定変更で日時指定の検索式の一部が誤って修正されたことが原因です。再起動時のエラーチェックシステムでエラーが発見されず、翌日の稼働時に検索エラーが発生しました。

# ■再発防止策

　システム復帰後、eFileのエラーチェックシステムの機能を見直し、検索式の設定エラーチェックを強化しました。次回、11月6日のシステムメンテナンスまでにテストを終了する予定です。また、引き続き、モニタリングを継続し、システム稼働状況を監視いたします。

今後、今回のような事象が発生する事がないよう、システム稼働状況を監視しながら運用にあたってまいります。何卒ご了承くださいますようお願い申し上げます。

以上