2013年4月26日

株式会社インボイス御中

株式会社ベッコアメ・インターネット

システムマネジメント部

お打ち合わせに関しまして

拝啓

貴社益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。日頃弊社インターネットサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

下記の時間帯にWEBの閲覧に関しまして、障害が発生致しました。貴社に多大なご迷惑をお掛けして誠に申し訳ございませんでした。

以下にご報告申し上げます。ご査収の程、何卒宜しくお願い申し上げます。

敬具

　　　　　　　　　　　　　　　　　記

1.障害発生日時：2013 年 4月25日 16:10 頃 ～ 2013 年 4月26日 15:15 頃

2.事象 ：www.george24.comサーバについて、WEBフォーム上からの

　　　　　　　　メール送信が不可となりました。

3.影響範囲 ：www.geroge24.com上でのWEBフォームからのメール送信不可

4.障害原因 ：昨日発生したwww.george24.comでの障害について、サーバOS

　　　　　　　を再起動させて頂いたところ、WEB フォームメール送信に必

　　　　　　　要なメール配送プログラムが自動起動する設定になっておら

　　　　　　　ず、上記によりサーバーよりメールが送信できない状況となっ

　　　　　　　ておりました。

5.対応内容 ：

2013年 4月25日 16:10頃

　　　　　　　　サービス停止のアラームを検知。状況を確認

2013年 4月25日 16:20頃

　　　　　　　　OSが機能停止状況になっていることが確認できたため、OS

　　　　　　　　の再起動処理を実施

　2013年 4月26日 15:00頃

　　　　　　　　長井さまよりメールフォーム稼働不具合のご連絡を頂き、調

　　　　　　　　査を開始

　　　　　　　　　 15:15頃

　　　　　　　　メール配送プログラムが稼働していないことを確認の上、再

　　　　　　　　稼働し、復旧

　　　　　　　　17:10頃

　　　　　　　長井さまにご連絡の上、稼働していなかった時間帯に蓄積され

　　　　　　　ていたメールを再送処理

6.今後への対策：問題の要因となったメール配信プログラムについては、再起

　　　　　　　　動時に自動起動するよう、復旧作業時に即時設定を行わせて

　　　　　　　　頂きました。また、メールサーバも含めて再度点検を行い、

　　　　　　　　同様にOS起動時に起動しないプログラムがないことを再確

　　　　　　　　認させていただきました。

この度は、ご迷惑をお掛けしまして、誠に申し訳ございません。

今後も変わらぬご愛顧のほど、何卒、宜しくお願い申し上げます。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　以上