

お客様各位

2017年12月22日
ポーターズ株式会社
代表取締役
西森 康二

HR Business Cloud アクセス障害について

PORTERS HR Business Cloudにて以下の障害が発生いたしました。お客様には多大なるご迷惑をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。障害内容および今後の対応につきまして下記の通りご報告致します。

※時刻は記載が無い限り、日本時間を24時間表記で記載しています。

対象システム

HR-Business Cloud (以下 HRBC)

発生時間

2017年12月18日 10時15分 ~ 2017年12月18日 10時24分
2017年12月19日 12時25分 ~ 2017年12月19日 12時38分

障害内容と影響範囲

全ての一覧画面において、検索画面の待ち状態が終わらない、ブラウザのタイムアウト画面が表示されるなどの現象が発生し、検索処理が正常に実行できませんでした。

発生原因

データベースサーバの一時的な負荷上昇による復帰処理(フェイルオーバー)が発生し、検索サーバの一部が異常な状態になったため。

今後の対応

検索サーバが異常状態になった場合に、早期に切り離しと復帰ができるように改善をしていきます。

障害と対応の経緯

日時	障害内容・対応状況
2017年12月18日 10:15	検索サーバでメモリ不足のエラーが発生していることを検知
12月18日 10:24	問題のある検索サーバを切り離し、代替りの検索サーバを追加して復旧

日時	障害内容・対応状況
2017年12月19日 12:25	検索サーバでメモリ不足のエラーが発生していることを検知
12月19日 12:38	問題のある検索サーバを切り離し、代替りの検索サーバを追加して復旧

この度は多大なるご迷惑をおかけ致しましたことを重ねてお詫び申し上げます。今後とも、PORTERS HR Business Cloud、並びにポーターズ株式会社を宜しく願い申し上げます。

以上