

お客様各位

2018年04月12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

1. HRBC メールサービス (以下 メールサービス)
2. HR-Business Cloud (以下 HRBC)

発生時間

1. 2018年03月28日 22時40分 ~ 2018年03月29日 08時43分
2. 2018年03月29日 08時19分 ~ 2018年03月29日 08時33分

障害内容と影響範囲

1. HRBC でのメール送受信、メールの閲覧
2. HRBC 全ての画面を表示することができませんでした。

発生原因

メールサービスサーバの不具合により、メール送受信とメールの閲覧ができなくなりました。また、メールサービスサーバの影響を受け、遅れて HRBC 業務画面の複数あるサーバが全て停止しました。メールサービスサーバの監視アラートの設定が不適切であったため発見が遅れ、復旧までに時間を要してしまいました。

今後の対応

現在、メールサービスサーバの監視アラートは適切な状態で設定されており、同様の問題が発生した場合には、すぐに対応できる状態となっております。

障害と対応の経緯

日時	障害内容・対応状況
2018年03月28日 22:40	メールサービスサーバがダウンし、メール送受信、メールの閲覧障害発生
2018年03月29日 08:19	業務画面用サーバがダウンし、HRBC 画面表示の障害発生
03月29日 08:33	業務画面用サーバを再起動。復旧を確認
03月29日 08:43	メールサービスサーバを再起動。復旧を確認

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 HRBC、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