

2018年9月18日
株式会社 ビービット

障害報告

平素は弊社ウェブアンテナをご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

2018年9月8日(土) 20時10分頃にデータベースサーバにおいて障害が発生し、解析処理が停止しました。その結果、レポート画面への計測結果の反映が大きく遅れる状況となりました。

お客様に多大なるご迷惑をおかけしましたこと、謹んでお詫び申し上げます。

■ 発生日時

2018年9月8日(土)20時10分～9月16日(日)9時45分

■ 発生事象

解析処理が停止し、上記期間レポート画面への計測結果の反映に最大で3日と17時間程度の遅延が生じました。

■ 影響範囲

全クライアント様

■ 原因

- ・ 解析処理で使用しているデータベースのレコード数が上限数に達し、新しい値を保存できなくなりました。それにより、計測されたデータを解析するプロセスが停止し、反映がストップしました。本来は、レコード数の推移を把握し、上限に近づいたタイミングで対策を講じるべきでしたが、アラート設定に不備があり、問題発覚まで認識できませんでした
- ・ また、発生した問題を解消し、解析処理を再開するために必要な作業量および処理時間の推定に誤りがあったため、実際に再開された日時が、当初第一報でご報告した予定日より2日ほど超えてしまいました

■ 再発防止策

- ・ 今回上限に達したデータだけでなく、同様に上限に達しそうなデータがないか確認し、対応を行いました

- ・ アラート設定の見直しを行い、事前に対応できるようにアラートが発生するよう対応いたします
- ・ また、アラート対応だけでなく、半年に一度、上限値が存在するデータ推移の確認と予測を行い、確実に事前対応できる状態を構築いたします

この度は、ご迷惑をおかけしまして、誠に申し訳ございませんでした。重ねてお詫び申し上げます。

以上

本件に関するお問い合わせ先
株式会社 ビービット
ウェブアンテナサポート担当
03-5210-3894
wa_support@bebit.com