

2020年4月20日

弊社サービスご利用企業 各位

株式会社ハレックス  
ビジネスソリューション事業部  
システム部

## システム障害のご報告

拝啓 時下ますますご清栄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、誠にありがとうございます。

このたび、弊社のサービス全般が2020年4月18日5時30分ごろに発生したシステム障害の影響でサービス停止したことについて、下記の通りご報告させていただきます。

敬具

### 記

#### 1. 障害発生日時

2020年4月18日5時30分～2020年4月18日9時30分

#### 2. 障害発生原因

弊社の気象情報提供はクラウド環境に構築したシステムで運用しております。この度は本クラウド環境におけるネットワーク障害に伴い弊社サービス全般がご提供出来ない状態となりました。

#### 3. 経過

日付	時間	対応内容
4/18	5:30	クラウド環境にてネットワーク障害発生
	7:21	異常検出、復旧作業開始
	9:27	障害発生の第一報（メール送信、ホームページ掲載）
	11:06	第二報（復旧連絡メール送信、ホームページ更新）

#### 4. 障害内容

サービス名	障害状況
DreamAPI	5時30分から9時30分の間、ご利用不可となりました。
DreamFiles	5時から9時台の一部ファイルがご提供不可となりました。
DreamAll	5時から9時台の一部ファイルがご提供不可となりました。
HalexSmile!	5時30分から9時00分の間、ご利用不可となりました。
その他サービス	5時30分から9時30分の間、ご利用不可となりました。

## 5. 課題と再発防止策

### (ア) クラウド環境の問題

この度のシステム障害の原因が弊社が活用しているクラウド環境の問題であったことからクラウド環境運営会社から本件の報告を受け、再発防止等の対応について確認しております。今後も同社との連携を密にし、円滑な運用に努めます。

### (イ) 障害発生からの通知遅延

サービス提供への問題やシステムの異常が発生した場合は、障害検知システムで検知し、弊社の監視センタ（24 時間 365 日有人対応）にアラートが届くことによって、復旧処置などの対応を行います。

この度のクラウド環境の問題は影響範囲が広く、サービス用のサーバとは別ネットワークに設置していた障害検知システムにも影響が及んだため、アラート発行が不可となり異常の検知が遅れました。

再発防止策として、同一クラウド以外への障害検知システム追加構築を検討しております。また、暫定対応として、障害検知システムを監視する処理追加を対応中です。本処理追加は今週中に完成予定です。

## 6. その他

ご提供が不可となりましたファイルは、過去に遡ってお届け致します。

つきましては、たいへんお手数ですが該当ファイルをご指定頂きたく存じます。

※.特に弊社システムにファイルを取得頂いているお客様に置かれましては、お客様によるファイルの取得状況について、弊社側で把握困難な状況にありますので、該当ファイルのご指定につきまして、よろしくお願ひ致します。

なお、一部ファイルにつきましては、やむを得ずファイルの再作成が困難なものもございます。大変申し訳ございませんが、ご理解・ご協力のほど、よろしくお願ひ申し上げます。

弊社のシステム障害で多大なご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。今後、安定したサービス提供に尽力して参りますので、引き続きご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

以上