

2020年7月15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

このたび、2020年7月14日5時40分ごろに発生したシステム障害の影響で弊社のサービス全般が停止する事態となりました。本件につきまして、弊社サービスをご利用のお客様、関係者の皆様には大変ご迷惑をお掛けしてしまい、誠に申し訳ございません。深くお詫び申し上げます。  
本件につきまして、下記の通りご報告させていただきます。

### 記

#### 1. 障害発生日時

2020年7月14日 5時50分～2020年7月14日 8時20分頃

#### 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
7/14	5:50頃	クラウド環境にてネットワーク障害発生
	6:04	異常検出、故障切り分け開始
	6:08	ネットワーク異常確認、復旧作業開始
	6:47	第一報（障害発生連絡、メール送信）
	7:48	第二報（ネットワーク回復の連絡、メール送信）
	9:28	第三報（仮復旧連絡、メール送信、HP掲載）
	17:30	第四報（復旧連絡、メール送信、HP掲載）

※第一報、第二報時点では、公開HPもアクセス出来なかったため、メール送信のみ

#### 4. 障害内容

サービス名	障害状況
DreamAPI	5時50分から8時20分の間、ご利用不可または一部値が未更新となりました。7時30分過ぎから徐々に最新情報へ回復しました。
DreamFiles	6時から7時台のファイルがご提供不可または一部値が未更新となりました。8時00分の更新から正常提供に回復しました。

DreamAll	6時から7時台のファイルがご提供不可または一部値が未更新となりました。8時00分の更新から正常提供に回復しました。
HalexSmile!	5時50分から8時20分の間、ご利用不可または一部値が未更新となりました。7時30分過ぎから徐々に最新情報へ回復しました。
その他サービス	5時50分から8時20分の間、ご利用不可または一部値が未更新となりました。7時30分過ぎから徐々に最新情報へ回復しました。

## 5. 課題と再発防止策

### 【クラウド環境の問題】

この度のシステム障害の原因は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、早急な再発防止対応、安定したサービスの提供を強く要求していきます。

この度は4月、6月に続いて連続でのシステム障害を発生させたことを重く受け止めております。

再発を起こさないように同社と連携を密にし、円滑な運用に努めます。

また、度重なるネットワーク障害を鑑みて、クラウドに依存しないネットワーク構築の可能性について、クラウド環境運営会社と協議します。

## 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