

データベースサーバー障害に関するご報告

2019 年 4 月 16 日

サービスご利用の皆様

東京都港区六本木 5-14-19 鳥居坂ハウス 2F

株式会社シンク

代表取締役 前田 佳美

このたび、2019 年 3 月 27 日に発生いたしましたデータベースサーバー障害に関しまして、明らかになった詳細、および対策を下記にご報告申し上げます。

今回の事態により、弊社サービスご利用の皆様には多大なご迷惑をお掛けいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

記

1. 障害概要

(ア) 発生日時

2019 年 3 月 27 日 15:45 ～ 16:10

(イ) 内容と原因

データベースシステムの一部スレッドがロックされ、許容値を超える多くのスレッドがキューイングされた。その結果、処理の続行が困難となる程のスレッド数を抱え込み、データベースシステムから応答することが不可能となった。

これにより、データベースを使用しているすべてのシステムに影響が及び、SIPSSをはじめとする各サービスが利用できなくなった。

ただし、応答はできなくなったもののデータベースシステムのステータス自体は正常なままであった。

(ウ) 影響範囲

SIPSS3、SIPSS ビューティー、およびその他弊社サービスをご利用のすべてのお客様。

2. 障害対応、および復旧対応

データベースシステムを再起動いたしました。

3. 再発防止策

障害発生に備えるため、下記のとおり社内での監視を強化いたします。これにより、システム異常を早期に検知し、迅速に対応できるようにします。

(ア) データベースシステムのスレッド数が異常に増加した場合、開発者全員にアラートを通知するようにした。

現在のスレッド数の設定などは下記のとおり。

- 最大許容スレッド数： 1024
- 正常時のスレッド数： 30～70 (おおよそ)

通知の内容、および条件は下記のとおり。

- エラーレベル： 警告
データベースシステムのスレッド数 ≥ 200
- エラーレベル： 深刻
データベースシステムのスレッド数 ≥ 300

(イ) オペレーティングシステム(Linux)の監査ログを有効にした。

以上