

2024年2月29日

お客さま 各位

株式会社プロディライト
事業管理本部

IP-Line 発着信遅延及び不可障害 ご報告書

2024年2月26日に発生したIP-Line(以下、弊社サービス)をご利用時に発着信の遅延及び発着信が正常にできない障害に関しまして、多大なるご迷惑をお掛けしましたこと、深くお詫び申し上げます。

本障害の経緯、原因についてご報告申し上げます。

記

- 【発生日時】** 2024年2月26日10時20分～2024年2月26日15時20分
- 【障害内容】** 弊社サービスをご利用時に発着信の遅延及び発着信が正常にできない障害
- 【影響範囲】** 弊社サービスをご利用中のお客さま
- 【原因】** 弊社の上位回線キャリア事業者にてメンテナンスを目的にIP電話接続用サーバ(以下、SIPサーバ)のソフトウェアモジュールを更新した。その際、ソフトウェアモジュールのログ出力レベルを誤って設定してしまい、過剰出力されてしまったログによりSIPサーバが高負荷状態となり、発着信までに大幅な遅延、発着信が正常にできない障害が発生した。
- 【再発防止策】** 上位回線キャリア事業者にて、以下2点の対策を実施。
- ①本番環境に適用するソフトウェアモジュール作成時に、適切なログ出力レベルとなるようにするための確認手順を追加。(2024年2月28日完了)
- ②SIPサーバの起動時に出力されるログに含まれるソフトウェアモジュールのバージョン情報に、ログ出力レベルを示す情報を出力するように変更。本ログを確認し、ログ出力レベルが不適切である場合、即時切り戻しを実施する手順を追加(2024年2月28日完了)

【対応時系列】

- 2024年2月22日
2時30分頃
上位回線キャリア事業者にてSIPサーバのメンテナンスを実施。
- 2024年2月26日
10時23分
弊社監視システムからのアラートにより障害を検知し調査を開始。
- 2024年2月26日
10時45分
SIPサーバと弊社サービスサーバとの通信に遅延・通信断が発生していることを確認。
- 2024年2月26日
10時46分
上位回線キャリア事業者へ状況確認と報告を要請。
- 2024年2月26日
11時10分
上位回線キャリア事業者より障害が発生していること、復旧作業中であることの報告を受領。
- 2024年2月26日
12時55分
上位回線キャリア事業者から復旧作業完了の報告を受領。
弊社サービスとの通信状況の確認実施。
- 2024年2月26日
13時12分
弊社サービスサーバ全台の通信確認を完了し、復旧を確認。
弊社ホームページに復旧報告を掲載。
- 2024年2月26日
13時20分
弊社監視システムからのアラートにより再度障害を検知、併せてお客様からの申告により完全復旧していないことを確認。
上位回線キャリア事業者へ再度調査を要請。
- 2024年2月26日
13時45分
上位回線キャリア事業者との通信が安定していないこと、再発の可能性が高いことを踏まえ弊社ホームページに再度障害報告を掲載。
- 2024年2月26日
14時57分
上位回線キャリア事業者から復旧作業完了の報告を受領。
弊社サービスとの通信状況の確認実施。
- 2024年2月26日
15時20分
弊社サービスサーバ全台の通信確認を完了し、復旧を確認。
継続して監視を実施。
- 2024年2月26日
16時00分
継続して安定的な通信が確認できたため、弊社ホームページへ復旧報告を掲載。

この度は、多大なるご迷惑をおかけいたしまして誠に申し訳御座いませんでした。
今回の不具合を真摯に受け止め、弊社サービスの安定稼働向上に努めて参ります。
今後とも、弊社サービスのご利用ご愛顧の程、何卒宜しくお願ひ申し上げます。

以上