

2022年3月25日に発生した日特クラウドの障害について

2022年3月25日0時30分頃から発生した日医特定健康診査システムクラウド版の障害について報告いたします。

日特クラウドをご利用の医療機関・医師会の皆様ならびに日特クラウドサポート事業所の皆様にご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。

下記に障害内容と経緯・原因、今後の対応について報告させていただきます。

【障害発生期間】

2022年3月25日0時24分～2022年3月25日8時24分

2022年3月25日17時58分～2022年3月25日21時20分

【障害内容】

データセンターのハードウェア障害による日レセクラウドの停止

【原因】

データセンター側で調査中

【処置】

ハードウェア障害が発生していない環境へ仮想環境の移動作業を実施

【対応経緯】

2022年3月25日

00:24 データセンター監視システムにてアラート検知

00:46 サーバ管理者にて物理サーバが応答しないことを確認

01:00 ORCA 管理機構よりデータセンターのサポートに調査依頼

01:45 データセンターより、物理サーバの異常との報告（調査継続）

05:09 データセンターより物理サーバのパーツ交換実施の連絡

08:32 orca-bizML、tokutei-announceML に障害の報告と復旧の目途を10時間で連絡

08:45 データセンターにて障害サーバのパーツ交換を実施

11:30 サポートチームにて動作確認完了

11:50 orca-bizML、tokutei-announceML に障害の復旧についてアナウンス

17:58 データセンター監視システムにてアラート検知

20:10 ORCA 管理機構よりデータセンターのサポートに調査依頼
20:20 物理サーバの障害が昨夜と同じ現象であることを確認
20:22 orca-bizML、tokutei-announceML に障害についてアナウンス
20:40 データセンターにて障害サーバの再起動に成功
サーバ管理者にて主要な仮想環境の別物理マシンへの移動を実施
21:30 サポートチームにて動作確認完了
21:46 orca-bizML、tokutei-announceML に障害の復旧についてアナウンス

【今後の対策】

- ・ 障害サーバの交換（実施済）
- ・ データセンター側との再発防止を協議予定
- ・ 障害復旧時間を短縮する仕組みを構築予定