

お客様各位

障害報告書

2019年8月5日
チャットプラス株式会社

平素より大変お世話になっております。

2019年8月1日17時31分よりチャットプラスの管理画面にログインできなくなり、訪問者からチャットが表示されなくなるという障害が発生したため報告いたします。

ご利用の皆様には大変ご迷惑をおかけいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。

本書にて障害内容の詳細と原因、今後の対応について報告させていただきます。

障害発生日時	2019年8月1日17:31～2019年8月2日12:00(日本時間)
障害内容	(1) 訪問者・管理者にチャットシステムが表示されなくなった (2) データベースが再起動できなくなった
発生原因	(1) チャットデータベースへの接続数が急増し、クエリ滞留後、データベースに接続できない状態となった。 ログを解析したところ、該当時間帯に外部からのアクセスが急増したわけではないため、大量の接続が試みられたというよりは、一回のコネクションの処理に時間がかかって結果的に大量のコネクションが滞留したとみられる。 ※AWSのハードウェア障害(一時的な性能劣化の可能性)を含めAWSに調査依頼中。 (2) データベースシステムの規模が大きくなり、データ更新頻度が高すぎると再起動できなくなるMySQL上の不具合があった。
暫定対応	<ul style="list-style-type: none">● データベースのスナップショット間隔を1日から2時間に修正。 (2019年8月2日実施)● データベースシステムから不要なデータを物理削除 ・テーブルの削減 ・データベースの軽量化 を行った。(2019年8月3～5日実施)● データベースの設定値を更新し、軽量化。(2019年8月3日実施)● チャットシステムのタイムアウト処理を見直し、軽量化改修実施。 (2019年8月5日実施) 今回障害が長期化した理由は、データベース再起動が行われず、ホットスタンバイが利用できなくなり、スナップショットから復旧する必要が生じたことと、スナップショットからの復旧時に時間を要したため。今後は、障害を防止するとともに、サービス停止が長期化しないよう、データベースを分散、負荷軽減および小規模化するとともに、ダウンタイムを短くするためにスナップショット時間を短縮した。

恒久対応	<ul style="list-style-type: none">● データベースの垂直分散 (session、訪問者履歴、IP アドレステーブルのデータベースを分割する) 2019年8月5日以降 実施予定● データベースの水平分散 データベースシステムを契約単位で細分化する 2019年8月12日以降 実施予定● チャットシステムおよびタイムアウト処理の見直し、高速化 随時実施予定
------	---

この度は、ご利用いただいている皆様、関係者の皆様に多大なご迷惑をおかけいたしまして、誠に申し訳ございませんでした。重ねて深くお詫び申し上げます。

今後は再発防止に努め、皆様が快適にサービスをご利用いただけますよう改善してまいります。

どうぞよろしくお願い申し上げます。