

アルキラーPlusご利用者様 各位

2022年8月10日
株式会社パイ・アール

アルキラーPlus障害報告書

日頃より弊社サービスをご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

本日午前8:50～9:50までアルキラーPlusの全てのご利用者様にサーバー障害が発生しておりました。このたびはご利用者様に多大なるご迷惑をおかけしてしまい、誠に申し訳ございません。以下、障害に関するご報告となります。何卒宜しくお願い申し上げます。

記

1.障害発生期間

本日 8月10日(水)8:50頃～9:50頃の約1時間

2.障害内容

アルキラーPlus管理画面においてログインできない状態になり、各アプリからのサーバー通信が繋がりにくい状態になりました。

3.障害範囲

アルキラーPlus(alkiller.com)

4.発生原因

- ・サーバー側の処理速度低下
- ・DB(データベース)検索処理の設定不足

サービス拡充におけるDB処理が複雑化したことにより、サーバー処理速度が低下している状態になっておりました。そのため、サーバー処理速度のスペック向上措置を検討中でしたが、処理の設定不足により負荷が蓄積して処理速度のスペック上限を超えたため、処理速度が著しく低下し、上記時間帯においてサーバーに繋がりにくい状態が発生しました。

5. 暫定対策

高負荷となったサーバーを安定稼働しているサーバーへ自動的に切り替えました。ただし切り替わってから処理に追いつくまで時間を要するため、安定稼働の復旧確認まで約20分程度要しました。

6. 恒久対策

・サーバー処理速度の向上

サーバーのスペック向上措置を本日緊急で実施いたします。

実施日時: 2022年8月10日(水) 21:00～

影響範囲: 21:00より約10～15分程度、サーバーに繋がりにくくなります。

・DB(データベース)検索処理の最適化

DB最適化を行い、サーバー負荷が大幅に軽減されたことを確認いたしました。

実施日時: 2022年8月10日(水) 14:30頃

7. 障害経緯

8:50頃

アルキラーPlusのDB(データベース)書き込みCPUの負荷が急上昇。

管理画面およびアプリとクラウドサーバー間の接続においてタイムアウトが多発。

8:52

データベース書き込みCPUの負荷異常値を確認。

8:55

自動でDB(データベース)の高負荷を検知し再起動実施。

9:26

サーバー冗長化による、DB切り替えが自動作動。

9:48頃

DB書き込みCPUの負荷について急激な減少傾向への移行を確認。

9:50頃

DB書き込みCPUの負荷通常値への移行を確認。

アルキラーPlusサーバーの接続安定稼働を確認。

12:00頃

負荷経過監視を実施。

アルキラーPlusサーバーの接続安定稼働を確認。

13:26頃

DBログ解析により、検索処理フロー最適化が必要と判明。

14:00頃

負荷監視を実施。

アルキラーPlusサーバーの接続安定稼働を確認。

14:07頃

検索処理フロー最適化メンテナンス開始。

14:37頃

検索処理フロー最適化メンテナンス終了。

15:30頃

負荷監視を実施。

アルキラーPlusサーバーの継続的安定稼働を確認。

引き続き本日8月10日中、継続的にサーバーの安定稼働の監視を続けさせていただきます。

以上。