

2016年8月9日

お客様 各位

リコージャパン株式会社
ビジネスソリューション事業本部
本部長 池田 晴彦

ITKeeper メールホスティングサービス及び、プロバイダドメインメールサービス

障害に関するご報告

平素よりリコー製品にご愛顧を賜り、誠にありがとうございます。
お客様には多大なるご迷惑をおかけしたことを深くお詫びいたします。
標記の件、8月8日より発生しておりました障害に関して、ご報告申し上げますので、ご査収の
程よろしくお願ひいたします。

記

1. 障害発生及び復旧日時

障害発生日時 2016年8月8日(月) 08時00分 ～ 8月9日(火) 08時30分復旧見込

2. 対象サービス

<ホスティングサービス>

下記サービスをご利用の一部のお客様に影響がございました。

ITKeeper ホスティングサービス スタートアップクラスII
オーディナリークラスII
ユースフルクラスII
パワーアップクラスII
スーパークラスII

ITKeeper NETBegin BBパック ルータモデル
セキュリティモデル

ITKeeper NETBegin BBパック Select ホスティングサービス

ITKeeper メール&Webサービス

<プロバイダドメインメールサービス>

下記のメールアドレスをご利用の一部のお客様に影響がございました。

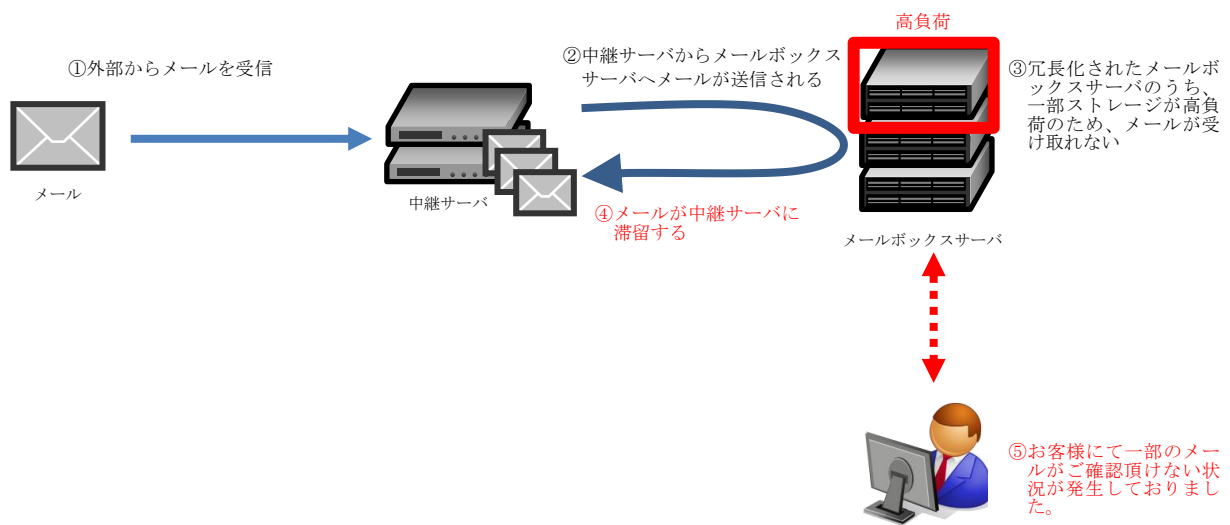
- ***@technowave.ne.jp
- ***@ec1.technowave.ne.jp ～ ***@ec7.technowave.ne.jp
- ***@ia0.itkeeper.ne.jp ～ ***@ia9.itkeeper.ne.jp
- ***@iaa.itkeeper.ne.jp

3. 発生していた現象

メール受信が遅延する状況、及びメール受信時に認証エラーが発生する不具合が発生しておりました。

4. 障害状況について

お客様宛に送信されたメールは、中継サーバに蓄積されます。その後、中継サーバから、お客様毎のメールボックス(ストレージ)に送信されます。しかし、メールボックスサーバが高負荷であり、本来のパフォーマンスを発揮出来ていなかったため、処理出来ず中継サーバへ受信メールが戻されていたことが、今回の障害の状況となります。メールボックスサーバの高負荷の原因については、現在調査中です。



5. 復旧対応について

8月9日(火) 3:00 時点でディスク装置の増強を実施し、中継サーバに滞留したメールをメールボックスサーバに配送させ障害を復旧いたしました。復旧後のメール配送状況につきまして、経過観察を行っております。

6. (参考)対応時系列

- 8月8日(月) 08:00 メールにおいて配送の遅延が発生
- 08:35 弊社ホームページにて障害情報を掲載
- 10:35 メールボックスサーバの高負荷状況を確認し対応を開始
- 12:35 メールボックスサーバの受け入れ上限値の設定変更を実施 (この間滞留メールの配送対応継続して実施)
- 19:43 メールボックスサーバのストレージ装置の追加を検討
- 23:04 メールボックスサーバのストレージ装置の追加完了
- 8月9日(火) 03:00 中継サーバの配送上限値の設定変更を実施 (この間滞留メールの配送対応継続して実施)
- 08:00 滞留メールの大半が配信されたことを確認
※ 現在、残メールの配信について対応中

以上