

2020年9月3日

HENNGE株式会社

Incident No: HED2020090301

Post-Incident Report HENNGE Email DLP メール配送遅延

■ 発生事象

2020年8月31日(月) 及び9月1日 (火) に発生した HENNGE Email DLP サービスのパフォーマンス低下により、サービスをご利用のすべてのお客様に対して、メールの配送遅延及びユーザー画面各メニューへのメール反映遅延が発生いたしました。なお、本事象による、メールロストやログデータの欠損等のダウンタイムは検知していません。

■ 発生日時 (本報告の時刻表記はJST/日本時間で記載します)

1. 2020年8月31日 (月) 08時00分頃 から12時30分頃まで
2. 2020年9月01日 (火) 10時10分頃 から10時25分頃まで

■ 影響範囲

1. 上述の発生日時時間帯に HENNGE Email DLP 新基盤を中継し、インターネットに配送された送信メールに対して、最大75分程度の配送遅延が発生しました。
2. HENNGE Email DLP ユーザー画面及び、管理画面へのアクセスは可能でしたが、保留トレイ、承認トレイ、暗号化の各メニューに表示されるメール一覧の反映遅延が発生しました。

■ 発生原因

根本原因は、8月31日8時頃から継続した、HENNGE Email DLP サービスにリレーされるメール流入の増加により、サービス環境内の一部のメールフィルタリング処理を行うバックエンドサーバー群(*)の CPU 使用率を逼迫したことに起因いたします。本事象は、バックエンドサーバー群の CPU 高負荷状態の影響により、当該メールフィルタリング処理及び、メール配送処理のキューが急激に増加し、全体的な遅延に至りました。

(*)バックエンドサーバー群は、お客様の G Suite / Office 365 環境から送信されたメールに対して、1宛先

ずつメールフィルタリング処理を行い、事前に指定されたアクション（即時送信、保留、承認、削除）に基づき、各メールの配送処理を行っています。

■ 事象発生からの時系列と弊社対応

以下に、事象発生から現在に至るまでの時系列を記載します。

8月31日(月) 10:07	HENNGE Email DLP 自動監視サービスにより、メールフィルタリング処理及びメール配送処理のキューの増加を検知
8月31日(月) 10:10	調査を開始
8月31日(月) 10:20	滞留していたキューの負荷分散とともに、バックエンドサーバー群のインスタンス追加に着手。
8月31日(月) 10:37	事象改善が見られないため、ステータスダッシュボードで事象の初報配信。
8月31日(月) 10:47	バックエンドサーバー群のインスタンスを追加。メール配送処理で一部改善を確認。
8月31日(月) 11:30	メールフィルタリング処理では依然改善が見られず、一部のサーバーインスタンスの処理性能が復旧していないことを確認し、当該サーバーインスタンスの切り離しを実施。
8月31日(月) 11:38	ステータスダッシュボードで対応状況を更新。
8月31日(月) 11:50	解消傾向を確認。ステータスダッシュボードでモニタリング状況を更新。
8月31日(月) 12:30	滞留していたキューの処理が全て完了し、正常稼働に戻ったことを確認。ステータスダッシュボードで事象解消を配信。
8月31日(月) 15:00	調査により、CPU 使用率に応じてスケールアップすべきサーバーインスタンスが、突発的なメール流入の急激な増加に追いつかず、CPU高負荷状態が継続していたことを確認。恒久対応策を検討、着手。
9月1日(火) 7:30	HENNGE Email DLP 自動監視サービスと並行し、システムチームによるモニタリングを実施。
9月1日(火) 10:10	一部のサーバーインスタンスの CPU 使用率増加を検知。当該インスタンスの切り離し含む復旧作業を実施。
9月1日(火) 10:25	正常稼働に戻ったことを確認。（この後、メールフィルタリング処理及び、メール配送処理の一部で遅延を確認しましたが、影響範囲が弊社サービス運用基準を下回っていた、かつ、収束していたため、ステータスダッシュボードの配信は実施いたしませんでした。）
9月1日(火) 17:22	バックエンドサーバー群のインスタンスタイプ変更が完了。

■ 恒久対応策

HENNGE Email DLP サービス環境は、ピーク時においても適切なパフォーマンスを維持するため、負荷状況に応じてサーバーインスタンス群のスケールアップやスケールアウトを実施しております。しかしながら、今回の発生事象下では、突発的な流入増加により CPU 使用率を逼迫する状況が続く結果となりました。本件の恒

久対応策として、常時、高性能 CPU で稼働できるサーバーインスタンスへの変更に順次着手し、9月1日に全てのインスタンスへのアップグレード作業が完了いたしました。本対応策により、今回の発生事象と同等規模の突発的なメール流入増加が発生した場合も、再発いたしません。

以上