

2021年4月26日

HENNGE株式会社
Incident No: HED2021042601

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

■ 発生事象

2021年4月21日(水)に HENNGE Email DLP サービス内部の不具合が発生し、貴社ユーザー様が送信されたメールの一部の配送が大幅に遅延する事象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されておりません。

■ 発生日時(本報告の時刻表記はJST/日本時間で記載します)

2021年4月21日(水) 12:07頃 から12:11分頃まで

■ 影響範囲

上述の発生日時時間帯に送信指示が行われた全てのメールのうち、10%弱のメール※

※影響を受けたメールにおいて、複数宛先へ送信している場合、一部宛先のみ正常に送信できているケースもございます。

■ 発生原因

当該事象は、HENNGE Email DLPの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に対して、メール流入過多に対応する目的で提供される自動スケーリング処理が実行された際に、AWS インフラエンジニアチームへのエスカレーションを要する予期せぬエラーがサービス内部で発生し、これにより一時的に HENNGE Email DLP 内のバックエンドサーバー群が不安定になった事に起因いたします。かかる不安定状態により、上述の発生日時時間帯の一部メールに対する内部処理の指示情報(キュー)が消失し、当該メール群がサーバー上に滞留する状態が継続したために、配送が大幅に遅延する本事象が発生しました。

■ 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。

4月21日(水) 12:00	バックエンドサーバー群に対するインスタンスの自動スケーリング処理の実行
4月21日(水) 12:07	バックエンドサーバー群より404エラーを検知。調査開始。
4月21日(水) 12:11	監視サービス側の応答コードからバックエンドサーバー群が正常稼働に戻ったことを確認。本事象による影響範囲の調査開始。
4月21日(水) 13:30	影響テナントの調査完了。滞留メールの調査およびメール一覧抽出スクリプトの準備開始。
4月21日(水) 14:41	ステータスダッシュボードで対応状況を更新
4月21日(水) 16:10	滞留メール対策方針確定。影響があったお客様に対してメール配信のための準備開始。
4月21日(水) 18:00	初報メール配信完了(宛先不明のお客様は確認でき次第順次配信)
4月21日(水) 18:11	ステータスダッシュボードで対応状況を更新

4月22日(木) 18:00	滞留メール一覧の抽出完了。滞留メール再送処理の検討および実装開始。
4月23日(金) 18:00	恒久対策として、当該サービス内のオートスケーリング処理への不具合修正完了

■ 暫定対応策

事象検知以降、以下の対応を実施いたしました。

1. ステータスダッシュボード上での HENNGE One 利用ユーザーへの障害連絡
2. 実際に影響を受けた利用者様への個別のメール・電話による障害連絡
3. AWS インフラチームへのエスカレーション
4. 発生事象に巻き込まれた一部メールの再送処理機能の実装

■ 恒久対応策

事象復旧と並行し、HENNGE Email DLP が稼働しております AWS 側からの根本原因に対応する技術的なアドバイスを基に、4月23日(金)時点では、当該サービス内のオートスケーリング処理への不具合は修正完了しております。今後、同事象に関する再発の可能性はございません。

以上