

2021年4月28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 ・初動調査内容をもとに AWS インフラチームへのエスカレーション実施
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	・実際に影響を受けた利用者様へ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 ・滞留メール再配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
4月26日(月) 18:30	・滞留メール再配送処理機能実装完了 ・4/28 12:00より再配送処理を開始する旨のメール配信完了
4月27日(火) 23:59	・お客様テナント毎の再配送停止依頼の受付を終了
4月28日(水) 11:00	・再配送停止メールの設定反映完了 ・再配送処理実行準備開始
4月28日(水) 12:00	・再配送処理実行準備完了 ・再配送処理開始[*]
4月28日(水) 14:00	・すべてのメールの再配送処理完了(再送対象メールのみ)
4月28日(水) 14:05	・再配送処理完了の旨メール配信完了

[\*]発生事象に巻き込まれた一部メールの再送処理機能を実装し、4月28日(水)12:00より、再送停止依頼があったメールを除き、滞留メールの再送処理を実施しました。

#### ■ 恒久対応策

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。かかる不具合修正により、今後、事象再発の可能性はございません。

この度は、多大なご迷惑をおかけしたことを、心より重ねてお詫び申し上げます。今後もより品質の高いサービスを提供できますよう努力して参りますので、何卒よろしく願いいたします。

以上