

2022 年 2 月 9 日

HENNGE株式会社
Incident No: HEA2022020801

Post-Incident Report
HENNGE Email Archive 管理画面アクセス不可並びに動作遅延

■ 発生事象

2022年2月8日(火) 07:45 ~ 10:20 にかけて、HENNGE Email Archive 管理画面へのアクセス時に以下のエラーが表示される事象が発生いたしました。

エラー内容: 502 Bad Gateway

また、上記エラーの解消後、2022年2月8日(火) 10:20 ~ 12:00 までメール管理画面へのログインを含めた HENNGE Email Archive メール検索等の管理画面上の動作に時間がかかる事象が発生しておりました。

■ 発生日時(本報告の時刻表記はJST/日本時間で記載します)

当該事象それぞれの発生日時について、以下に記載いたします。

①HENNGE Email Archive へのアクセス時に 502 エラーが発生した事象

2022年2月8日(火) 07:45 ~ 10:20

②HENNGE Email Archive メール検索等の管理画面上の動作に時間がかかる事象

2022年2月8日(火) 10:20 ~ 12:00

■ 影響範囲

前述の ①、② の事象は、双方とも全ての HENNGE Email Archive テナントにおいて発生しておりました。

なお、今回の障害につきましては画面表示における問題のみであったことを確認しており、メールをアーカイブする機能については影響なく、当該事象によるメールのロストは発生しておりません。

■ 発生原因

2022年2月7日(月)に実施した、HENNGE Email Archive の内部的なアップデート作業に起因して本事象が発生いたしました。当該アップデートにより追加されたパラメータを取得、処理するフローに問題があり、管理画面への複数テナントからのアクセスが集中した場合に正常にデータの処理を行うことができず、結果として 502 エラーが表示されてしまう状況となっておりました。

また、検索操作等の管理画面上のリクエスト処理が累積することにより想定外のリソースが消費されていたことに起因して、HENNGE Email Archive へのログインを含め、メール検索等の管理画面上の動作に時間がかかる事象が発生しておりました。

■ 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。

2月7日(月) 18:00	システムチームにて HENNGE Email Archive の内部的なアップデート作業を実施。
2月8日(火) 08:42頃	一部のお客様テナントより HENNGE Email Archive 管理画面へのアクセス時に [502 Bad Gateway] エラーが発生する状況についてのお問い合わせを受領。
2月8日(火) 08:49	初動調査を開始し、システムチームへのエスカレーションを実施。
2月8日(火) 09:45	弊社環境にて当該エラーが発生することを確認し、根本原因を特定。
2月8日(火) 10:20	システムチームでの対応が完了し、[502 Bad Gateway]エラーが解消したことを確認。継続して管理画面上のメール検索等の動作に時間がかかる問題について調査を実施。
2月8日(火) 11:20	管理画面上のメール検索等の動作遅延に関する根本原因を確認。
2月8日(火) 12:00	システムチームでの対応が完了し、HENNGE Email Archive の動作に時間がかかる問題について解消したことを確認。

■ 恒久対処策並びに今後の対応

本事象発生の根本原因となったアップデート上の潜在的な問題について対処を行いました。

また、今後同様の原因により HENNGE Email Archive の動作遅延等が発生した場合の自動検知ができるよう、サービス全体のパフォーマンス監視システムの新規構築、並びに事象発生時に迅速にお客様へ通知するための運用の強化に取り組んでまいります。

この度は、弊社サービス障害にて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、何卒よろしくお願いいたします。

以上