

| | |
|-------|------------------|
| 発行番号 | 4SOL_DM_17030_01 |
| 発行年月日 | 2017年 7月 5日 |

報告書

セイコーソリューションズ株式会社
デジタルトランスフォーメーションソリューション統括部

件 名： 2017年6月30日発生障害の報告

－ 記 －

この度は弊社サービスに発生した障害によって、お客様に大変ご迷惑をおかけいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。

今後このような事象が発生しない様に運用体制の改善やシステム見直しを実施させていただきます。過日発生いたしました弊社サービスの障害について以下にご報告させていただきます。

1、障害内容

下記のサービスにて電子署名およびタイムスタンプ付与が受け付けられない状態が発生しました。

- ・かんたん電子契約
- ・eviDaemon for PAdES (Ver 4.0以降で下記のURLをお使いのお客様)
URLは、cli-config.xml内に記載されております。
- ・セイコータイムスタンプサービス (下記のURLをお使いのお客様)

URL: https://chsm-timestamp.seiko-cybertime.jp/*****

*****およびそれ以下の部分につきましては、ご利用中のサービス、環境により異なります。

- 2、障害発生時間 2017年6月30日(金) 15:03～15:40
(15:29頃～15:30頃にかけて一時的に接続可能となっております)

3、影響範囲

ご利用のお客様の情報が消失することはありません。

また、不正な電子署名、タイムスタンプが付与されることもありません。

上記サービスを障害発生期間内に、ご利用のお客様は、電子署名もしくはタイムスタンプ取得エラーとなります。

大変申し訳ございませんが、再取得いただきますようお願いいたします。

各サービスでの影響詳細については、備考をご参照ください。

4、原因

発生原因: ロードバランサによるサービス監視のひとつである署名機能においてエラーを感知しロードバランサが通信を遮断したため。

根本原因: 弊社内管理用署名鍵の更新作業を主系、従系に実施。作業手順ミスにより、当該署名鍵が主従ともサーバから削除された。ロードバランサによるサービス監視対象に当該署名が含まれていたため今回の事象が発生。

弊社内管理用署名鍵がロードバランサのサービス監視に利用され始めたのが最近であり、そのことを作業者に連携できておらず、通常署名鍵の更新作業同様、平日業務時間内に実施してしまいました。

5、暫定対策

ロードバランサによる署名機能監視を一時停止し、ロードバランサの経路を開放
[2017年6月30日(金) 15:40実施済]

6、恒久対策

- (1) 作業手順の見直しと徹底
- (2) ロードバランサのサービス監視のうち、署名監視とタイムスタンプ監視を切り離し、署名監視のみに障害が発生した場合もタイムスタンプは継続して付与できるよう設計変更を実施。

7、実施計画

- (1) 2017年7月7日までに実施
- (2) 2017年7月23日、24日に実施予定の臨時メンテナンスにて実施

備考： 本障害による各種サービス・ツールへの影響

・eviDaemon for PAdES への影響

・障害発生時間内にご利用になられたお客様は、通信タイムアウトが発生しエラー終了しております。そのため、エラーとなった対象ファイルを再度処理いただく必要がございます。

・フォルダ監視ツールを Windows 以外の OS でご利用のお客様で、設定ファイル”cli-config.xml”の設定項目「PdfSignTsWatch.errorCommand」を出荷時記載の「eventcreate」のままでご利用の場合にサービスがエラー終了してしまう場合がございます。その場合にはサービスの再起動が必要となります。

・サービスが終了しているかどうかの判断は処理実施の有無で判断頂く事になります。障害発生の時刻以降に入力フォルダに投入したファイルがそのまま残っている場合には、サービスが停止していますのでサービスの再起動をお願いします。

・かんたん電子契約サービスへの影響

障害発生時間内にご利用になられたお客様は、通信タイムアウトが発生しエラー終了しております。そのため、エラーとなった対象ファイルを再度処理いただく必要がございます。

以上