

発行番号	4SOL_DM_17072_01
発行年月日	2017年 9月 7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9月1日発生障害報告

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。

過日発生いたしました弊社サービスの障害について下記のとおりご報告申し上げます。

今後は、このような事象が発生しないよう、更なる運用体制の改善ならびにシステムの見直しを実施してまいります。

－ 記 －

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
- ・クラウドHSMサービス
- ・eviDaemon for PAdES (Ver4.0以降で下記のURLをご利用のお客様)
※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をご利用のお客様)

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9月1日(金) 15:24～15:59

3、影響範囲

ご利用のお客様の情報が消失することや、不正な電子署名、タイムスタンプが付与されることはありません。

上記サービスを障害発生時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。取得エラーとなりました場合は、タイムスタンプを再取得いただきますようお願いいたします。

4、原因

主系サーバーが一時的に過負荷状態に陥り動作停止となった際、サービス監視に利用しているロードバランサーの設定不備により、従系サーバーへの切り替えが実施されずサービスが停止しました。

5、対策と実施計画

ロードバランサーの設定修正を、2017年9月7日(木)の夜間緊急メンテナンスにて実施します。

以上