

平成 22 年 4 月 16 日

## ALC-Mobile ご利用のお客様

静岡県富士市厚原 247-15  
東海電子株式会社  
取締役 営業本部長 杉本 哲也

### ALC-Mobile 測定結果 受信障害について

謹 啓

平素は、弊社「ALC-Mobile」のご利用を賜りまして、誠にありがとうございます。

この度は「ALC-Mobile」の受信障害によりまして、ご利用中のお客様におかれましては、多大なるご迷惑をお掛け致しましたことにつきまして、ここに深くお詫び申し上げます。

ご案内またお詫びが遅くなりましたが、この度の障害につきまして、「原因」ならびに「今後の対策」を以下にご案内させていただきました。

大変、ご多用のところお手数ではございますが、ご案内内容のご確認をいただきますようお願い申し上げます。

謹 白

#### 【本障害内容】

「ALC-Mobile」の測定結果を受信できない障害

#### 【障害発生時刻】

平成 22 年 4 月 15 日 午前 5 時頃 より 同年 4 月 16 日 午後 3 時頃 まで

#### 【障害発生原因】

※以下の 2 点が複合的に発生したことによるものであります。

- ① 「ALC-Mobile」では「測定結果メール」の送信用メインサーバーに、法人用のホスティングサーバーを使用しております。このサーバーがシステムダウンに近い状態となり、「モバイルアプリ」からの接続に遅延が生じたため、正常な処理が出来ない状態が発生致しました。この主要因は、特定のユーザデータが規定値一杯の容量になっていたため、サーバーに溜まっていた測定結果データ等の処理ができない状態になったためであります。

- ② 本来、送信用サーバーには代替サーバーを設置しており、通常であればメインサーバーに問題が発生した場合、代替サーバーにて測定結果メールを送信します。しかしながら、今回のケースは、サーバー機が見かけ上動いており、送信プログラムが単独で停止している状態であり、代替サーバーに切り替えができない事態となっていました。この状態に気づくのに時間を要したことで、結果的に、障害が発生致しました。

#### 【対応内容】

上掲の原因につきましては、以下の作業により復旧致しました。

- ① サーバーの再起動を実施
- ② 受信されないまま溜まっていた特定メールアカウントの不要なデータ削除を実施

#### 【過去データの復旧】

現在、随時過去のデータの送信が行われているかと思われませんが、一部データが復旧できない可能性もございます。もしこのような場合、測定結果データにつきましては、携帯電話機側アプリケーションにおいて、過去10件までであれば再送が可能となっております。

万一、不足するデータがございます場合は、お手数ではございますが、携帯電話機側アプリケーションから再送をお願い致します。

※念のため、ALC-Mobile を使用前に一度、携帯電話機電源を再起動お願いいたします。

#### 【今後の対策】

メインのサーバーを、現状のホスティング形式のサーバーから、確実にメンテナンスのできるサーバーへ入替の検討を早期に行います。また、今後同様のトラブルが発生した場合はスムーズな切替を行えるよう対応致します。

この度の障害発生につきまして、「ALC-Mobile」ご利用中のお客様におかれましては、多大なるご迷惑をお掛けいたしましたこと、ここに改めてお詫び申し上げます。

今回の障害発生的事实を真摯に受け止めまして、今後は同様の障害の発生により、お客様にご迷惑をおかけすることのなきよう、社内の品質管理体制の強化に努めて参る所存でございます。また、今後とも弊社「ALC-Mobile」のご愛用を賜りますよう、重ねましてお願いを申し上げます。

本件に関するお問い合わせ先

※フリーダイヤル 0120-609-100（東京事業所：サポート担当）  
0545-67-8988（本社：障害担当）