

2018年4月13日

テレ点呼をご利用のお客様

東海電子株式会社

## テレ点呼障害に関するご報告

謹啓

平素は、弊社「テレ点呼」のご利用を賜りまして、誠にありがとうございます。  
2018年4月12日の下記時間帯にて、テレ点呼でのサーバー障害が発生致しました。  
下記の通り、障害内容についてご報告申し上げます。  
尚、現在は復旧しており、正常に動作しております。

謹白

記

### 【障害内容】

管理画面で測定結果を検索した際に、検知結果（測定数値・測定時間）が反映されない。

ProPlus・Rec 連動されているお客様は、ProPlus・Rec へ測定結果が転送されない。

### 【障害発生時刻】

2018年4月12日 20:25 ～ 2018年4月13日 0:16

※現在は復旧しております。

### 【障害発生原因】

検査結果及び検査時写真は検査完了後、検査端末よりSMTP通信によりテレ点呼メールサーバに送信されます。障害発生時メールサーバが輻輳状態となっており受信することができませんでした。輻輳状態の原因として利用者の増加によるメールサーバのキャパシティー不足が推測されます。また輻輳状態後メールサーバの再起動を行いました。輻輳時生成された中間ファイルにより再起動後も正常起動できない状況が発生してございました。

### 【再発防止策】

再発防止策として、メールサーバのキャパシティー増加を実施させていただきました。

ご利用中のお客様につきましてはご不便、ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。  
本件に関して、ご不明な点、ご質問等ございましたら下記までご連絡頂きますようお願い申し上げます。

本件に関するお問い合わせ先

※フリーダイヤル 0120-609-100（立川事業所：サポート担当）