

2024 年 9 月 13 日

お客様 各位

オープン株式会社

RoboRobo 事業部

障害報告書

この度は、RoboRobo コンプライアンスチェックのメンテナンス作業により、多大なご迷惑をおかけした事、誠に申し訳ございません。

発生した障害につきまして、以下の通りご報告させていただきます。

記

1. 発生事象

ログインを含む RoboRobo コンプライアンスチェックサービスの操作全てにおいてのデータベース接続およびクエリ処理が停止

2. 発生期間

2024 年 9 月 13 日 9:46 ～ 2024 年 9 月 13 日 16:38

3. 経緯

日時	詳細
9 月 13 日 9:46	事象を確認し、社内調査開始
9 月 13 日 11:22	データベース負荷のため、一時的にスケールアップすることで対応 → 事象解消
9 月 13 日 12:07	再び、同事象が発生
9 月 13 日 15:35	データベースをもう一台用意し再起動・負荷分散
9 月 13 日 16:38	アプリケーション側の修正・反映完了
9 月 13 日 17:00～	リカバリ作業開始

4. 発生要因

9月12日18:00より、新機能のリリース作業を行いましたが、その中に一部データベース負荷が高い処理があり、実行に以前より時間がかかっておりました。それに伴い下記事象が発生いたしました。

- ・ Aurora インスタンスにおいて、CPU 使用率および ACU (Aurora Capacity Unit) 使用率が 100%に達したため、データベースパフォーマンスに重大な影響が発生。
- ・ ACU の最大数を増加させ、使用率自体は一時的に低下したものの、内部的な処理が停滞。

CPU および ACU 使用率の上昇により、Aurora 内のリソースが一時的に枯渇し、内部のキャッシュやバッファが処理しきれない状態に陥ったことが、処理パフォーマンスの停滞に繋がりました。

それにより、システム全体の I/O 処理能力に影響を与え、データの読み書きやクエリの処理が遅延しました。

9月13日11:22に一時的にリソースを増加しましたが、すでに蓄積された処理が正常に解消されず、再起動を行うまでパフォーマンスの低下が続いてしまいました。

最終的には、Aurora インスタンスを再起動し、プログラムを一部修正することで正常な状態に復帰しました。

5. 影響範囲

- ・ RoboRobo コンプライアンスチェックご利用中の一部アカウント
- ・ Aurora データベースインスタンス
- ・ システム全体に対してレスポンスタイムの遅延が発生
- ・ データベース接続およびクエリ処理に支障

6. 再発防止策

本件は、リリース作業前の事前テスト時に発見できたのではないかと考えております。以下の対応を講じることで、同様の事象が発生しないよう努めてまいります。

- ・ 本番のデータベースと完全同期のデータベースをテスト環境に用意
- ・ リリース前のテストにおける、同時実行ユーザー数を 60 から 200 ユーザーに増加し負荷テストを実施
- ・ 負荷のかかるデータベース及びクエリの修正

この度は、貴社のコンプライアンスチェック業務を滞らせる事態を招いたことについて、誠に申し訳ございませんでした。前述の再発防止策を徹底し、同様の事象が発生しないよう努めてまいります。今後とも何卒宜しくお願い申し上げます。

以上