

2022-11-09 日立システムズ

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

2022年10月24日に発生いたしましたApp Bridge サービス障害につきまして、現在の稼働および復旧状況、影響範囲、障害原因の調査状況についてお知らせいたします。

1. サービス稼働状況

現在、監視、タスク制御、ファイル転送の各サービスは正常に稼働しております。

また、通知メッセージや統計情報への影響に関する復旧作業を完了しております。

なお、第八報にて障害発生時刻の統計情報に関する一部欠損をお知らせいたしましたが、その後の復旧作業にて、欠損したケースの多くで、欠損が回復できたことを確認しております。欠損状況につきましては、オーナーごとに異なりますので、個別の状況を確認されたい場合は別途お問合せ下さい。

ノードの統計情報保有日数	Agent 監視の統計情報	応答監視の統計情報
10日、40日、100日	2022年10月24日 AM08:00～AM10:00の統計が一部欠損する場合があります	2022年10月24日 AM08:00～AM09:00の統計が一部欠損する場合があります
400日	影響ありません	同上

2. 現象と影響範囲

2022年10月24日にApp Bridge センタのサーバ障害により以下の事象が発生しました。現象と影響時間帯は以下の通りです。

(1) App Bridge Monitor

#	現象	影響時間
1	ハートビートエラー通知が誤って送信	2022-10-24 08:43:01 - 2022-10-24 09:21:33
2	一部のノードでハートビートエラーの繰り返し通知が実施されない	2022-10-24 09:21:33 - 2022-10-25 16:51:26
3	応答監視サービスが遅延	2022-10-24 08:43:01 - 2022-10-24 10:38:32
4	一部の通知メッセージの生成時刻が未来日時で出力	2022-10-24 08:43:01 - 2022-10-25 13:35:29
5	一部の通知メッセージの表示・出力ができない	2022-10-24 08:43:01 - 2022-10-28 19:05:02
6	一部の統計情報の表示・出力ができない	2022-10-24 08:43:01 - 2022-11-02 18:04:37

なお、Agent 監視には影響なく、問題は発生しておりません。

(2) App Bridge Kicker および Transporter

#	現象	影響時間
1	タイムアウト通知が誤って送信	2022-10-24 08:43:01 - 2022-10-24 09:21:33

なお、Kicker および Transporter の実行には影響なく、問題は発生していません。

3. 原因

2022 年 10 月 24 日 08:43:01 に App Bridge センタのサーバ 1 台において時刻同期で不正な時刻 (2023-02-09 22:27:24) が設定されました。

当該サーバは、ハートビートエラー/各種タイムアウト監視、応答監視処理を実行するサーバです。サーバの時刻不正による不整合のため、項番 2 の事象が発生しております。

根本原因につきましては、時刻同期に使用しているクラウドサービスの NTP サーバに問題があった可能性があります。ベンダによる基盤調査で原因の特定に至っておらず、対応につきましてはベンダと連携し進めてまいります。

4. サービスのお問い合わせ先／ご質問・ご意見

本件に関するお問合せは、以下のメールアドレスまでご連絡下さい。

株式会社日立システムズ App Bridge サポート窓口
info@app-bridge.com

以上