

2022年10月31日

お客様各位

サイオステクノロジー株式会社
Cloud Identity Management サービスライン
サービスライン ヘッド 飯森 一寛

Gluegent Gate アクセス障害に関する経緯報告

拝啓 平素より格別のご厚情を賜りまして、誠にありがとうございます。

弊社サービス『Gluegent Gate』において、2022年10月27日に発生いたしましたアクセス障害に関してまして、発生事象の詳細・経緯および今後の対策につきまして、ご報告させていただきます。

弊社サービスをご利用のお客様に多大なるご不便・ご迷惑をお掛けいたしました事を深くお詫び申し上げます。

○ 期間：

2022年10月27日 8:30～ 2022年10月27日 13:41 （24時間表示）

○ 影響範囲：

弊社サービス『Gluegent Gate』をご利用の、全てのご契約テナントが対象

○ 事象：

弊社サービス『Gluegent Gate』に対するアクセス・認証処理に際して下記の事象が発生いたしました。

- Gluegent Gate のユーザ認証処理に時間がかかる
- Gluegent Gate のユーザ認証処理でタイムアウトが発生し、ログインすることができない

- Gluegent Gate 管理画面へアクセスできない
- Gluegent Gate 管理画面にて保存等処理が実行できない

○ 原因：

- 『Gluegent Gate』月次アップデートリリースを、同障害発生の前日 2022年10月26日 14時から17時にかけて実施。同リリースに含まれる下記の機能拡張が原因となり、ユーザデータへのアクセスが高負荷となり、Gluegent Gateサービス全体の処理が遅延、もしくはタイムアウトとなる事象が発生。

- Gluegent Gate の登録ユーザー毎に設定可能な『通知用メールアドレス』を、お客様テナント毎に、該当の項目に対して指定できるメールドメインをチェックする機能
- 同メールドメインのチェック処理において、ユーザデータ参照の条件に不備があり、お客様テナント内の全ユーザーに対して処理される状態になっていた
- 同メールドメインのチェック機能を利用したお客様テナントで、対象となるユーザー数が多い場合に、ユーザデータ参照が高負荷な処理となる

- 2022年10月27日 8:30頃、Gluegent Gate を大規模アカウントでご利用のお客様テナントにて「通知用メールアドレス」を更新する処理が実行されました。該当テナントを起因として、全テナントで共通に使用しているユーザデータベースに対して高負荷な処理を実行された為、サービス全体が高負荷状態となり、全テナントで遅延・アクセス不能が発生。

○ 障害対応：

- 既に実行されている該当リリース機能「通知先メールアドレス」のドメインチェック処理を停止

- 該当リリース機能「通知先メールアドレス」のドメインチェック機能を、前日リリース以前にロールバックし機能を無効化

○ 経緯：

- 2022年10月27日 8:30頃
 - 弊社サービス監視システムより、複数のアラートを受信。調査を開始
- 2022年10月27日 8:30頃
 - お客様より、弊社クラウド・コンシェルジュサポートに対して、ユーザ認証アクセスへの遅延事象の報告を多数受信
- 2022年10月27日 9:25
 - 弊社情報サイト「クラウドコンシェルジュ」にて、Gluegent Gate でのログイン障害の発生を掲載<<https://support.gluegent.com/hc/ja/articles/11894884912793>>
- 2022年10月27日 10:00頃
 - 障害情報の調査・解析結果より、原因が判明。暫定対応を実施
- 2022年10月27日 10:04
 - 弊社情報サイト「クラウドコンシェルジュ」にて、障害事象の暫定対応による解消を掲載
- 2022年10月27日 10:30頃
 - 監視システムからのアラートが落ち着き、システム負荷も低下し Gluegent Gate の認証・管理画面に対する遅延が解消。各機能の復旧を確認
- 2022年10月27日 13:41
 - 弊社情報サイト「クラウドコンシェルジュ」にて、障害事象の解消と原因の特定を掲載

○ 恒久対策：

- 暫定対応でロールバックした「通知先メールアドレス」のドメインチェック機能を改修し、十分な考慮・テストを実施後リリースを予定しております。

○ 再発防止策：

再発防止の対策として、下記の強化・拡充を実施いたします。

- 新機能実装時の全体影響に対する実装レビュー体制・項目の強化
- リリーステスト実施時の全体負荷や大規模ユーザを加味した、テストケース・項目の見直しと拡充

敬具