

お客様 各位

2023年3月7日

【速報】2023年3月7日に起きたシステム障害について

株式会社Hexabase

この度はシステム停止に関してご迷惑をおかけし深くお詫び申し上げます。
標記の件について、ご報告させていただきます。

障害発生時期について

2023年3月7日(火): 18:11より23:35までの間、Hexabase内のデータベース障害により、APIへアクセスが出来ない障害が発生しました。

本障害の原因と復旧作業について

Hexabase内のうち、設定データを制御している部分のデータベース障害により、ワークスペース選択やプロジェクト一覧取得など主要APIの通信が遮断され、システムログイン後の操作が不能となりました。データベース障害の根本原因については調査中です。

通常の障害発生時は、サービスが自動で再起動され、数分のダウンタイムにて復旧する想定でしたが、この度は該当データベースサービスの再起動が失敗を繰り返し、システムが不安定となる状況となりました。

該当データベース部分について急遽再構築作業を実施し、データ復旧作業を実施したため復旧までに時間を要し、約5時間強の長時間にわたりサービスをダウンさせる結果となりました。

本障害の影響について

本障害への影響範囲については現在も調査中ですが、影響があったお客様へは個別にご連絡の上、対策も含めて詳細をご説明させていただきます。

この度は多大なるご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。

まずは障害発生の速報としてご報告申し上げます。根本原因および恒久対策については、改めて報告させていただきます。

今後もお客様に安心してご利用いただけるようサービス改善に努めてまいりますので、引き続きご高配賜りますようお願い申し上げます。

以上